

MŰSZAKI DOKUMENTÁCIÓ

**„Telefonközponti és távközlési szolgáltatás
nyújtása”**

Tartalom

1. A pályázat tárgya	3
2. A pályázat kiírásának a körülményei	3
3. A beszéd célú távközlési szolgáltatás	3
4. A telefonrendszerre vonatkozó követelmények	4
4.1. Meglévő készülékek.....	4
4.1.1. Mobil készülék.....	4
4.1.2. Asztali készülékek (alap)	5
4.2. Előfizetések	5
4.3. Telefonközpont	5
4.3.1. Az elvárt alközponti szolgáltatások	5
4.3.2. A biztosítandó funkciók:.....	6
4.3.3. Működtetési előírások.....	7
4.3.4. Belső PBX	7
4.3.5. Főnök-titkári funkció.....	8
4.3.6. Hivatali és magánhívások szétválasztása	8
4.3.7. IVR - Interaktív automata menürendszer	8
4.4. Hívószámok	8
5. Igényelt rendszer kapacitása.....	8
6. Hívások naplózása.....	8
7. Díjszámlálás.....	9
8. A telepítéshez kapcsolódó járulékos munkálatok	10
9. Telepítés során elkészítendő, biztosítandó dokumentációk.....	11
9.1. Rendszer- és implementációs terv	11
9.2. Megvalósítási dokumentáció:	11
10. Üzemeltetéssel szembeni elvárások	11
10.1. Elvárt SLA paraméterek:.....	11
10.2. Kritikus hibának minősül:	12
10.3. Helpdesk szolgáltatással szembeni elvárások:.....	12
1. sz. melléklet	13

1. A pályázat tárgya

Budapest Főváros XI. kerület Újbudai Polgármesteri Hivatal részére telefon alközponti szolgáltatás biztosítása a szerződés aláírását követően 2020. december 31. napjáig a meglévő 300 db GSM alapú készülékekkel és a készülékek kapcsolódásához szükséges szolgáltatásokkal.

2. A pályázat kiírásának a körülményei

Budapest Főváros XI. kerület Újbudai Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Pályáztató) részére jelenleg a telefonszolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt. biztosítja. A Pályáztató telephelyein lévő mellékek kiszolgálása a Vodafone Magyarország Zrt-nél található virtuális telefonközpont használatával történik. **Pályáztató a pályázat alapján a szerződéskötést követően 2020. december 31-ig kíván szerződést kötni, a meglévő kapcsolási számok hordozásával. A dokumentumban specifikált rendszer éles üzembeállításának határideje a szerződéskötéstől számított négy hét.**

Az érintett szolgáltatás mennyiségi adatait az 1. számú melléklet tartalmazza.

3. A beszéd célú távközlési szolgáltatás

Pályáztató az 1. számú mellékletben felsorolt helyeken vezeték nélküli összeköttetéssel nyújtott telefonszolgáltatást (GSM) kíván igénybe venni. A táblázatban szereplő „Végpontok száma” adat nyújt tájékoztatást a telefonközpont mellékeinek végződési helyeire, számaira. A táblázatban szereplő városi hívószám adatok az ajánlatkérés keretében biztosítandó szolgáltatási végponton működő önálló telefonvonalakat tartalmazzák. A szolgáltatásokat számhordozással kell biztosítani. Minden hordozott szám budapesti számként legyen hívható. Pályáztató a meglévő vezetékes központi telefon- és faxszámait meg kívánja tartani az új rendszer bevezetését követően is.

Az elvárt szolgáltatási szint:

- minimum 98 %-os rendelkezésre állás havi szinten;
- több platformon legyen elérhető hiba bejelentési szolgáltatás: telefonon, faxon, emailben;

- a hibabejelentések figyelemmel kísérése és a reagálás munkanapokon legalább 06-22 óra között történjen meg (amennyiben a szolgáltató monitoring, hibakezelési rendszere észleli a hibát, a hiba észlelésétől, egyéb esetben a hiba bejelentésétől);
- készüljön minden naptári hónapra kimutatás a rendelkezésre állásról;
- a folyamatos hiba időtartama ne haladja meg a 4 órát, figyelemmel a hatályos iparági szabályozásra (NMHH rendeletek, Eht.). A 60 percen belüli újabb ugyanolyan eredményű hiba a korábbi hiba folytatásaként folyamatos hibának minősül;
- munkaidőben folyamatosan rendelkezésre álló ügyfélszolgálati támogatás;
- munkaidőben legyen folyamatos a hibabejelentések fogadása, kezelése;
- a telefonközponttal, végberendezések beállításával kapcsolatos ügyintézés történjen meg 24 órán belül.

4. A telefonrendszerre vonatkozó követelmények

A Pályázató hangkommunikációs rendszerével szemben támasztott elsődleges követelmény a megbízhatóság, és a moduláris, rugalmas bővíthetőség.

A kialakítandó rendszer virtuális alközponttal, GSM technológiával kell, hogy megvalósuljon.

A rendszer legyen képes Pályázató valamennyi telephelyére vonatkozóan egységesen biztosítani az alábbi alközponti funkciókat függetlenül attól, hogy egy adott mellék fizikailag melyik telephelyen található: - hívás kapcsolás

- foglaltság esetén másik telephelyen szonos munkakörbendolgozó készülékére tovább csörgés

egységes mellék számozási logika alkalmazása 4.1. Megelevő készülékek

4.1.1. Mobil készülék

A megelevő mobilkészülék típusa

Huawei F617

jellemzői:

Hívás átadás dedikált nyomógommbal,

Hívás várakoztatás,

PIN kódos lezárás,
Minimum 5 gyorsívó funkciógomb,
Kihangosítás,
Headset csatlakozási lehetőség,
USB csatlakozási lehetőség

•

4.1.2. Asztali készülékek (alap)

Az asztali készülékek minimálisan az alábbi jellemzőkkel rendelkeznek:

- Asztalon elhelyezhető GSM alapú telefonkészülék, amely külön telefonkagylóval rendelkezik és telefonálás közben is biztosítja a készülék funkciógombjainak a kezelését. Mind a titkárnői, mind az alap készülék esetében elvárás a kijelző megléte, a programozható funkciógombok, illetve a beépített akkumulátor.
- Az ajánlatban kérjük a megajánlott készülékek paramétereinek részletes bemutatását.

4.2. Előfizetések

Az ajánlatnak tartalmaznia kell a központ és a készülékek telekommunikációs hálózathoz való kapcsolódását lehetővé tévő összes előfizetési díjat flat (átalány) díjszabás alapján.

4.3. Telefonközpont

4.3.1. Az elvárt alközponti szolgáltatások

Az ajánlott rendszertől minimálisan az alábbi alközponti szolgáltatások elvártak:

- Hívószám- vagy névkijelzés a telefonokon
- Többváltozatú csengetési szabály kialakítási lehetőség mellékcsoporthoz (paralel, ciklikus, szekvenciális).
- Integrált központi telefonkönyv
- Rövidített hívószámok használata a központi telefonkönyv bejegyzései alapján (külső számok esetében)
- Felhasználói azonosítás lehetősége

- Hívásforgalmi statisztikák előállításának lehetősége (vonalak kihasználtsága, terheltség megoszlása a vonalakon, kimenő hívások eloszlása szolgáltatók szerint.)
- Félévente lista készítése az üzemben lévő mellékekről, készülékekről, azok főbb paramétereivel (rövid kapcsolási szám, készülék típus, mellékhez rendelt név, hálózati azonosító, üzemképesség időtartama, nem fogadott, fogadott, foglaltság miatt nem fogadott hívások száma, időtartama)

4.3.2. A biztosítandó funkciók:

A következő funkciókat és azok elérhetőségét a felhasználók részére korlátozás nélkül biztosítani kell minden mellékállomáson:

- A telefonok kijelzőjén a hívó fél telefonszámának / nevének megjelenítése
- A telefonok kijelzőjén a nem fogadott hívások kijelzése
- Fővonalai csoportok átirányítása egy készülékcsoportra vagy egy meghatározott készülékre
- Kimenő hívások korlátozása (jogosultsági osztályok szerint)
- Mellékállomások egymás közötti hívása
- Hívás tartásba tétele
- Visszahívás-kérés belső mellékre és fővonalra
- Hívásismétlés (utolsó hívott szám újrAhívása)
- “Bekopogtatás” foglalt mellékállomásra
- Hívás továbbítása (szabad, foglalt mellékre és jogosultsággal korlátozva külső számra)
- Feltételes és feltétel nélküli hívásátirányítás, másik mellékre, vagy külső számra (mellékenkénti korlátozási lehetőséggel)
- Hívásátirányítás egy bizonyos idő eltelte után („nem válaszol” esetben)
- Külső rövidített hívószámok elérése
- Hívásparkoltatás
- Kapcsolási és várakoztatási zene
- Hangposta szolgáltatás
- Az ügyfél általi hangüzenet meghagyásával visszahívás kérésének lehetősége. A hangüzenet érkezéséről kapjon értesítést az ügyintéző.
- Konferencia beszélgetés/hívás lehetősége

- A készüléken a hívási napló megtekintésének lehetősége (bejövő, kimenő, nem fogadott)
- Fix és variálható hívásátirányítás
 - azonnali,
 - nem válaszol,
 - foglaltsági,
 - belső / külső számra,
 - szelektív átirányítási lehetőségek
- Váltogatás 2 hívás között
- Munkaidő-kezelés: a rendszer támogassa a munkaidőn túl beérkező hívások kezelését a meghatározott szabályok szerint.

4.3.3. Működtetési előírások

A telefonközponton keresztül történő SIM-kártyán végződött hívás plusz költséggel (pl. átirányítási díj) nem járhat.

A hívó foglaltsága esetén legyen programozható, hogy a másodszor hívó foglalt jelet kap vagy “bekopog” a meglévő beszélgetésbe. A hívás ne menjen hangpostára.

A hangátvitel csak a két végpont (hívó, hívott) akaratlagos tevékenységének következtében alakulhat ki. A mellékekre, hangátviteli csatornába behallgatási lehetőség nem lehet. Műszaki okból, tesztelési célú behallgatást mindkét érintettel előzetesen egyeztetni kell, csak jóváhagyásuk esetén végezhető.

4.3.4. Belső PBX

Biztosítson lehetőséget a mellékekből PBX jellegű csoport kialakítására, a csengetés szabálya legyen a felhasználó által szabályozható. Például 10 mellékes PBX esetén legyen lehetőség a hívások egyenletes elosztására (a csengetett mellékek a sorban továbblépnek), kijelölt számok előnyben részesítésére (mindig a definiált sorrendben nézi szabad-e a mellék, ha igen oda kapcsol).

A PBX sor telítettsége esetén hívási sorba teszi a hívót, bármely mellék felszabadulása esetén a következő hívót arra a mellékre kapcsolja.

4.3.5. Főnök-titkári funkció

Főnök mellékére érkező hívás esetén beállítható legyen hol és hogyan csengessen: csak a főnöknél, csak az asszisztensnél, mindkettőnél csörög, főnöknél csak villog.

4.3.6. Hivatali és magánhívások szétválasztása

Lehetőség legyen a hivatali és magánhívások szétválasztására. A hivatali mellékek elérhetősége legyen a munkaidőhöz köthető.

4.3.7. IVR - Interaktív automata menürendszer

Integrált automata kezelő (IVR) hangbemondásokkal, és tetszőleges mélységű menüstruktúra kialakítása. Az egyedi üdvözlőszövegeken kívül bármilyen egyéb tájékoztató szöveg is elhelyezhető legyen a menüben. Például a leggyakrabban feltett kérdések megválaszolása.

4.4. Hívószámok

A jelenleg használatban lévő címtartományunkból 200 db hívószám megtartása. Emellett a meglévő címtartomány bővítése úgy, hogy a városi hívószámok mellett mobil címtartomány is párosuljon e mellé.

4.5. Virtuális FAX szolgáltatás

A jelenlegi 2 hívószámról indítható és érkeztethető faxszámok és a hozzájuk tartozó szolgáltatás megtartása.

5. Igényelt rendszer kapacitása
A telefonrendszer biztosítson befelé és kifelé irányuló, egy időben használható legalább 15 beszédcsatornát. A mellékállomások egymás közötti kapcsolatának ne legyen korlátja. Az ajánlott rendszernek rugalmasan kell kezelnie Pályáztató szolgáltatási csúcsait és a rendelkezésre álló párhuzamos kapcsolatokat dinamikusan, ondemand módon bővítenie.

6. Hívások naplózása

Minden kimenő és központon belüli hívásról készüljön egy naplóbejegyzés.

A kimenő hívás naplóbejegyzése tartalmazza legalább az alábbiakat:

- mellék száma

- hívott száma
- hívás indításának az időpontja (nap, óra, perc)
- hívás időtartama (perc, másodperc)
- a hívás sikeressége

A belső hívás naplóbejegyzése tartalmazza:

- a hívó melléke
- a hívott melléke
- hívás indításának az időpontja,(nap, óra, perc)
- hívás időtartama (perc, másodperc)
- a hívás sikeressége

A bejövő hívás naplóbejegyzése tartalmazza:

- hívó száma, ha van
- hívott száma
- hívás érkezésének az időpontja,(nap, óra, perc)
- hívás időtartama (perc, másodperc)
- a hívás sikeressége

Kimutatás, listák:

Készüljön havi kimutatás a hivatalos beszélgetésekről.

Készüljön havi kimutatás a mellékek foglaltságáról.

7. Díjszámlálás

A szállítandó megoldás tartalmazzon egy magyar nyelvet támogató díjszámláló megoldást, ami a Megrendelő részére biztosítson hozzáférhetőséget a rendszer forgalmi adataihoz. A díjszámlálási adatok rögzítése minden esetben a szolgáltató eszközein történik. A folyamatos lekérdezésekhez a szolgáltató felületet biztosít. Minden hónapot követő 10. munkanap végéig Szolgáltató átadja az előző havi teljes adatsort a Pályázató részére.

A rendszernek minden kimenő hívásról az alábbi információkat kell adnia:

- kezdeményező mellékének hívószáma

- hívott szám (utolsó négy számjegyet le kell tudni takarni). Magán hívási listában az utolsó négy számjegyet le kell takarni, hivatali típusú hívás esetén minden a kapcsolási számhoz tartozó érték megjelenik, további esetleges azonosító vagy biztonsági kódok ne kerüljenek nyomtatásra.
- hívás időpontja (nap, óra, perc)
- hívás időtartama
- hívás költsége
- hívás típusa

A díjszámláló rendszer legyen képes a riportokat igény esetén riportonként megadható email címre továbbítani. A kimeneti fájlok formátuma választható legyen, de minimálisan támogatnia kell az xls, pdf, csv, txt formátumokat.

Minimálisan az alábbi listákat kell biztosítania a szoftvernek:

- felhasználóra (mellékszám) lebontott híváslista
- TOP listák (legtöbb hívást bonyolító mellékek, legnagyobb költségű mellékek, legtöbbször hívott szám, leghosszabb beszélgetések, legnagyobb költségű hívások)
- minden felhasználó számára biztosítani kell a saját havi magán és hivatali célú forgalmának megjeleníthetőségét a webes felületen
- jól karbantartott vezetői hierarchia táblázat esetén, minden vezető lekérdezheti a belső weben a beosztottjainak a tárgyhavi hivatali célú beszélgetéseit, ezeken szűréseket végezhet

A rendszeren belüli hívások minden esetben 0 Ft-os költséggel járhatnak.

8. A telepítéshez kapcsolódó járulékos munkálatok

Az ajánlati árak tartalmaznia kell a rendszer beállítását

A telepítéshez kapcsolódóan az ajánlat tartalmazza az átállással kapcsolatos munkák ütemezését, a szükséges időtartamú hétféle tevékenységekkel együtt.

9. Telepítés során elkészítendő, biztosítandó dokumentációk

9.1. Rendszer- és implementációs terv

Melynek tartalmaznia kell magyar nyelven a következőket:

- megvalósítandó rendszer átfogó ismertetését
- telepítési munkafolyamatok részletes leírását
- külső fővonali kapcsolatok csatlakoztatási módját
- átállási és visszaállási tervet
- az átállás után elvégezendő tesztelési feladatokat
- hálózati topológiát

9.2. Megvalósítási dokumentáció:

A megvalósított műszaki környezet leírása, főbb konfigurációs beállításokkal, ábrákkal, technikai magyarázatokkal, kitérve az adatbiztonsági megoldásokra, beállításokra, mely tartalmazza többek között:

- hálózati topológiát
- a megvalósított jogosultsági környezet ismertetését
- a megvalósított rendszer- és adat mentési környezet ismertetését
- hálózati dokumentációt, mely tartalmazza a meglévő hálózati azonosítók és mellékállomások összerendelési táblázatának aktualizálását

10. Üzemeltetéssel szembeni elvárások

Az ajánlatnak tartalmaznia kell a javasolt rendszerhez kapcsolódó üzemeltetési szolgáltatást a teljes szerződéses időszakra. Ennek a szolgáltatásnak ki kell terjednie a hibaelhárításokra és a változáskezelésként leadott programozási igények kiszolgálására.

10.1. Elvárt SLA paraméterek:

- minimum 98%-os rendelkezésre állás havi szinten, amennyiben a szolgáltató monitoring, hibakezelési rendszere észleli a hibát, a hiba észlelésétől, egyéb esetben a hiba bejelentésétől

- készüljön naptári hónapra kimutatás a rendelkezésre állásról. A folyamatos hiba időtartama ne haladja meg a 4 órát. A 60 percen belüli újabb hiba folyamatos hibának minősül.

10.2. Kritikus hibának minősül:

- a rendszerre csatlakoztatott készülékek minimum 50%-át érintő hiba
- kiemelt felhasználókat (A Polgármesteri Hivatal épületében lévő előre definiált maximum 10 db telefonkészülék) közül bármelyiket érintő hiba
- tarifikációs rendszerhez kapcsolódó adatvesztési kockázatot jelentő hiba
- külső intézményekbe kihelyezett telefonok mindegyikét érintő hiba

10.3. Helpdesk szolgáltatással szembeni elvárások:

- ahelpdesk több platformon legyen elérhető: telefonon, faxon, emailen
- a hibabejelentések figyelemmel kísérése és a reagálás munkanapokon legalább 06-22 óra között történjen meg
- zárt láncú bejelentés kezelés
- esetkövetés (Folyamatos visszajelzés a bejelentett hiba, vagy változaskérés esetén)

Tájékoztatjuk, ahol a műszaki leírás meghatározott gyártmányú vagy eredetű dologra, illetve olyan konkrét eljárásra hivatkozik, amely egy adott gazdasági szereplő termékeit vagy az általa nyújtott szolgáltatásokat jellemzi, vagy olyan védjegyre, szabadalomra, tevékenységre, személyre, típusra vagy adott származásra vagy gyártási folyamatra hivatkozik, amely az egyes gazdasági szereplők vagy termékek előnyben részesítéséhez vagy kizorításához vezetne, ott az ilyen hivatkozás csak a beszerzés tárgyának kellően pontos és érthető leírása érdekében történik. Pályázatot az „azzal egyenértékű” terméket, szolgáltatást is elfogadja a 321/2015. (X. 30.) Korm. rendelet 46. §-a alapján.

Felhívjuk azonban a Pályázók figyelmét, hogy a műszaki egyenértékűséget a Pályázónak kell igazolnia!

1. sz. melléklet

Név	Cím	Végpontok száma	Városi hívószámok száma	Alap készülékek száma
Újbudai Polgármesteri Hivatal	1113 Budapest, Bocskai 39-41.	302	216	300