

KONFERENCINIŲ SKAMBUČIŲ PASLAUGA PIKAS SISTEMOJE

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Bendra informacija

- 1.1. **Perkančioji organizacija** - Savivaldybės įmonė „Susiekimo paslaugos“ (toliau – Užsakovas)
- 1.2. **Pirkimo objektas** – konferencinių skambučių paslauga PIKAS sistemoje (toliau - Paslaugos).
- 1.3. Paslaugų tiekimo laikas: 12 mėn. nuo sutarties įsigaliojimo dienos.
- 1.4. Paslaugas apima:
 - 1.4.1. Paslaugų įrengimą (aktyvavimą).
 - 1.4.2. Skambučius į Lietuvos tinklus. Preliminarus kiekis - 10000 minučių.

2. Sąvokos

- 2.1. **API** – Aplikacijų programavimo sąsaja (angl. Application Programming Interface, API) – tai sąsaja, kurią suteikia kompiuterinė sistema, biblioteka ar programa tam, kad programuotojas per kitą programą galėtų pasiekti jos funkcionalumą ar apsieistų su ja duomenimis.
- 2.2. **PIKAS** – sistema skirta visų rūšių viešojo transporto eismo planavimui (tvarkaraščių sudarymui), modeliavimui ir koordinavimui pagal pageidaujamą intervalą tarp transporto priemonių arba pagal pageidaujamą transporto priemonių skaičių paros bėgyje (toliau – Sistema). Sistema turi unikalų grafinį redaktorių, skirtą ne tik neriboto kiekio transporto priemonių bei maršrutų eismo planavimui, bet ir šių maršrutų koordinavimui bet kuriame miesto ar šalies taške visomis kryptimis.
- 2.3. **VOIP** – IP telefonija (angl. Internet Telephony; Voice over IP, VoIP) – balso ryšys perduodamas duomenų perdavimo tinklais naudojant interneto protokolą.

3. Administravimas ir naudotojų funkcionalumas

- 3.1. Sistemos konfigūravimui/statistikos atvaizdavimui turi būti naudojama WEB grafinė sąsaja, suderinama su šiomis interneto naršyklėmis:
 - 3.1.1. Google Chrome;
 - 3.1.2. Mozilla Firefox;
 - 3.1.3. Microsoft Edge (veikiantis „Chromium“ pagrindu).
- 3.2. Sistemos naudotojas turi turėti unikalų prisijungimo vardą ir slaptažodį.
- 3.3. Sistemos naudotojas turi turėti galimybę prisijungti prie/atsijungti nuo Sistemos (angl. log in/log off).
- 3.4. Turėti neribotą prieigą prie visų Sistemos funkcionalumų administravimo su galimybe konfigūruoti visas funkcijas realiu laiku.
- 3.5. Valdyti garsinius failus per web sąsają (pridėti/šalinti/priskirti/išsaugoti ir kt.).
- 3.6. Konfigūruoti darbo/nedarbo laiko valdymo ir skambučių skirstymo logikos nustatymus.
- 3.7. Matyti skambučių istoriją.
- 3.8. Matyti priimtų/praleistų ir atskambintų skambučių sąrašus.
- 3.9. Stebėti visų skambučių statistiką realiu laiku bei formuoti istorines ataskaitas.
- 3.10. Stebėti visų Sistemos naudotojų skambučių veiklos statistiką realiu laiku bei gauti istorines ataskaitas.
- 3.11. Pačioje Sistemoje perklausyti įrašytus pokalbius.

4. Skambučių valdymas

- 4.1. Turi būti galimybė kurti vidinius ir išorinius numerius.
- 4.2. Turi būti galimybė filtruoti skambučius pagal laiką, savaitės dieną, metų dieną.
- 4.3. Turi būti galimybė valdyti gaunamų skambučių srautą, keičiant skambučių eiliškumą, prioritetą, pasiskirstymą tarp vartotojų.
- 4.4. Turi būti skambučio peradresavimo (angl. Transfer) funkcija kitam vidiniam ar išoriniam (fiksuito arba mobilaus ryšio) abonentui pokalbio metu.
- 4.5. Turi būti galimybė įrašyti pokalbius ir saugoti iki 3 mėn.
- 4.6. Turi būti galimybė atlikti balso įrašų paiešką pagal įvairius kriterijus (skambinančiojo iš/į telefono, skambučio laiką, darbuotoją ir kt. Sistemos parametrus).
- 4.7. Paslauga turi turėti galimybę automatinio būdu skambinti iš anksto įvestam kontaktų sąrašui.
- 4.8. Sistema turi turėti funkciją apjungti į vieną telefoninį pokalbį du ir daugiau abonentų.
- 4.9. Sistema turi turėti galimybę padaryti skambučių nukreipimus į mobilius GSM įrenginius, išlaikant visus funkcionalumus, kurie taikomi VoIP (pokalbių įrašų saugojimas, ataskaitos ir kt.).
- 4.10. Sistema turi turėti galimybę, išeinančio skambučio atveju, nustatyti ir rodyti skambučio gavėjui reikiamą numerį (mobilaus, fiksuoto ryšio).
- 4.11. Tiekėjas turi užtikrinti, kad Užsakovas Sistemoje naudojimui turės ne mažiau kaip 30 laisvų balso kanalų.

5. Integracijos

- 5.1. Sistema su Užsakovo eksploatuojamomis informacinėmis sistemomis integracijai turi turėti API pagrįstą REST Web servisų architektūrą.
- 5.2. Sistema turi turėti galimybę inicijuoti automatinis skambučius transliuojant nustatytą balso pranešimą (arba jų seką) su kintamais laukais.

6. Ataskaitos

- 6.1. Sistemos stebėseną bei istorinių ataskaitų funkcionalumas turi būti prieinamas interneto naršyklės pagalba ir naudojant API integracijos.
- 6.2. Sistema turi teikti realaus laiko bei istorines, agreguotas skambučių ataskaitas, apimant šią informaciją:
 - 6.2.1. Skambinančiojo numerio atvaizdavimas;
 - 6.2.2. Numeris, į kurį skambino, atvaizdavimas;
 - 6.2.3. Skambučio data ir laikas;
 - 6.2.4. Skambučio statusas (atsakytas/neatsakytas skambutis);
 - 6.2.5. Laukimo laikas eilėje (iki atsakant darbuotojui);
 - 6.2.6. Pokalbių trukmė, jei skambutis buvo atsakytas;
 - 6.2.7. Klientą aptarnavęs darbuotojas;
 - 6.2.8. Gautų skambučių kiekis;
 - 6.2.9. Atsilieptų/praleistų skambučių kiekis;
 - 6.2.10. Vidutinė klientų laukimo trukmė iki aptarnavimo;
 - 6.2.11. Skambučių skaičiaus %, atsilieptas per x laiką;
 - 6.2.12. Vidutinė pokalbių trukmė;
 - 6.2.13. Bendra pokalbių trukmė;
 - 6.2.14. Maksimalus vienu metu įeinančių skambučių kiekis;
 - 6.2.15. Skambučio tipas įeinantis/išeinantis

6.2.16. Praleistų ir atskambintų skambučių kiekis;

6.2.17. Apibendrinta statistika individualiai kiekvienam darbuotojui/grupei/neriui ir kt.