

SKAMBUČIŲ CENTRO FUNKCIONALUMO IŠPLĖTIMAS TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

Bendrieji reikalavimai

Perkančioji organizacija/Užsakovas šiuo pirkimu siekia įsigyti skambučių centro Avaya IP Office Call Center Select išplėtimą papildomomis licencijomis ir įranga.

Tiekėjas privalo užpildyti specifikacijos stulpelį: „Siūlomi parametrai, charakteristikos, jų reikšmės“ nurodydamas detalią parametro atitikimą įrodančią informaciją – aprašymą ir atitikimo pagrindimą pateikiant nuorodas į gamintojo dokumentaciją ar viešai prieinamą informaciją. Perkančioji organizacija turi teisę reikalauti pateikti katalogų, brošiūrų ir gamintojo techninių aprašymų originalus, o tiekėjui jų nepateikus – pasiūlymą atmesti.

Įranga turi būti nauja, nenaudota, neatnaujinta.

Tiekėjas turi pateikti visas reikiamas licencijas, reikalingas užtikrinti žemiau aprašytų techninės įrangos savybių naudojimą, nereikalaujant papildomų Perkančiosios Organizacijos lėšų.

Jei po pasiūlymo teikimo (sutarties galiojimo metu) įranga nebegaminama ir tiekėjas nebeturi galimybės jos tiekti, gali būti tiekiamą kita (naujesnio modelio) įranga, analogiškų ar geresnių techninių savybių, nei siūlyta.

Visa siūloma įranga turi būti pristatyta ir sumontuota per 20 darbo dienų nuo užsakymo pateikimo dienos.,

Visi darbai susiję su įrangos įdiegimu turės būti vykdomi LSMU ligoninėje Kauno klinikos, adresu: Eivenių g. 2. Kaunas.

Techniniai reikalavimai

Eil. Nr.	Parametrai	Siūlomi parametrai, charakteristikos, jų reikšmės
1.	Pateikti papildomas Avaya IP Office Call Center Select licencijas, užtikrinančias penkių (5 vnt.) skambučių centro agentų prisijungimą iš kompiuterinių darbo vietų. Pateikiamos licencijos turi apimti šias funkcijas: - Programinio (angl. Softphone) telefono palaikymas; - Stalinio IP telefono palaikymas; - Skambučių centro agento funkcija; - Atskambinimo (angl. call back) funkcija.	Avaya IP Office Call Center Select – 5 vnt. licencijos užtikrinančios centro agentų prisijungimą iš kompiuterinių darbo vietų ir stalinio IP telefonų. Numatytas funkcionalumas: Programinio (angl. Softphone) telefono palaikymas; Stalinio IP telefono palaikymas; Skambučių centro agento funkcija; Avaya IP Office „call back“ funkcija yra aktyvi.
1.1	Pateikiamoms licencijoms turi veikti pokalbių įrašymo ir realaus laiko bei istorinių ataskaitų funkcionalumas, turi būti pateiktos visos su tuo susiję papildomos licencijos, jei jos būtinos.	Siūlomos licencijos turi matytą pokalbių įrašymo, realaus laiko bei istorinių ataskaitų funkcionalumą.
1.2	Pateiktos licencijos turi būti įdiegtos į egzistuojančią skambučių centro aplinką. Turi būti atlikti būtini konfigūravimo darbai, sukurtos papildomos agentų kompetencijų grupės, nustatyta skambučių aptarnavimo seka (procesas), prioritetai, priskirti nauji telefono linijų numeriai.	Siūlomos licencijos bus įdiegtos į egzistuojančią skambučių centro aplinką. Bus atlikti visi reikiami konfigūravimo darbai: sukurtos papildomos agentų kompetencijų grupės (angl. skillsets), nustatyta skambučių aptarnavimo seka (procesas), prioritetai, priskirti nauji telefono linijų numeriai.
1.3	Papildomi automatinio atsakiklio tekstai turi būti įrašyti profesionaliai. Turi būti sudaryta galimybė pasirinkti diktoriaus balsą.	Profesionaliai įrašyti papildomi automatinio atsakiklio tekstai, bus galimybė pasirinkti diktoriaus balsą
1.4	Turi būti atliktas penkių vartotojų apmokymas bei parengtos darbo instrukcijos.	Bus visų naujų vartotojų mokymai ir parengtos darbo instrukcijos

Eil. Nr.	Parametrai	Siūdomi parametrai, charakteristikos, jų reikšmės
1.5	Turi būti pateiktas naujoms licencijoms sukurtu skambučių aptarnavimo proceso (medžio) aprašas.	Bus sukurtas naujų licencijų (vartotojų) grupei skambučių aptarnavimo proceso (medžio) aprašas
1.6	Pateikiamos licencijos turi būti nuolatinio galiojimo, neturi būti naudojimo apribojimų laike. Turi būti suteiktas garantinis gamintojo licencijų aptarnavimas visą sutarties galiojimo laikotarpį.	Visos licencijos yra nuolatinio / vienkartinio galiojimo (<i>angl. permanent</i>) tipo. Reikalaujamas garantinis gamintojo licencijų palaikymas įskaičiuotas.
2.	Pateikti staličius IP telefonus (5 vnt.), tenkinančius šiuos reikalavimus: • Ne mažesnis nei 2,8“ spalvotas ekranas; • Ne mažiau nei keturi kontekstiniai programiniai (<i>ang. Soft keys</i>) mygtukai; • Fiziniai mygtukai skirti telefono, žinučių, kontaktų, skambučių istorijos, garsiakalbio įjungimo, garso reguliavimo ir mikrofono pritildymo funkcijoms valdyti; • SIP protokolo palaikymas; • Dvi kompiuterinio tinklo jungtys 10/100/1000 Mbs greitaveikos; • Galimybė teikti elektros maitinimą per kompiuterinį tinklą (<i>angl. POE</i>); • Kartu su telefonais turi būti pateikiami maitinimo adapteriai iš elektros tinklo; • Garantija telefono aparatams ne mažiau kaip 24 mėn.	J159 – 5 vnt. Numatytas funkcionalumas: 2,8“ spalvotas ekranas; Keturi kontekstiniai programiniai (<i>ang. Soft keys</i>) mygtukai; Fiziniai mygtukai skirti telefono, žinučių, kontaktų, skambučių istorijos, garsiakalbio įjungimo, garso reguliavimo ir mikrofono pritildymo funkcijoms valdyti; SIP protokolo palaikymas; Dvi kompiuterinio tinklo jungtys 10/100/1000 Mbs greitaveikos; Galima pajungti elektros maitinimą per kompiuterinį tinklą (<i>angl. POE</i>); Kartu su telefonais bus pateikiami maitinimo adapteriai iš elektros tinklo; Kokybės garantija 24 mėn.
3.	Pateikti bevielės ausines (5 vnt.) su viena ausine ir atlenkiamu mikrofonu, suderinamas su pateikiama įranga: • Programinio telefono (<i>ang. Softphone</i>) palaikymas; • Naudojamos tvirtinant lankeliu per galvą; • Plačiajuosčio garso technologija ir triukšmą slopinantis mikrofonas (<i>angl. Wideband audio ir Noise canceling microphone</i>); • Skaitmeninis signalo apdorojimas (<i>angl. „Digital signal processing“</i>); • Ausinės turi turėti paminkštinimą ausinių vidinėje pusėje; • Veikimo laikas vienu įkrovimu – iki 8 val. • Veikimo atstumas iki 100 m. • Kartu pateikiama įkrovimo stotelė su maitinimo šaltiniu iš elektros tinklo.	Jabra Pro 920/930 – 5 vnt. Numatytas funkcionalumas: Programinio telefono (<i>ang. Softphone</i>) palaikymas; Naudojamos tvirtinant lankeliu per galvą; Plačiajuosčio garso technologija ir triukšmą slopinantis mikrofonas (<i>angl. Wideband audio ir Noise canceling microphone</i>); Skaitmeninis signalo apdorojimas (<i>angl. „Digital signal processing“</i>); Ausinės turi turėti paminkštinimą ausinių vidinėje pusėje; Veikimo laikas vienu įkrovimu – iki 8 val. Veikimo atstumas iki 100 m. Kartu bus pateikiama įkrovimo stotelė su maitinimo šaltiniu iš elektros tinklo.

Direktorius

Aleksandras Židokas