# Výběrové řízení na dodání systému pro telefonii MČ Praha 20

# Předmětem veřejné zakázky MČ Prahy 20, je nákup telefonní ústředny, telefonů a zařízení nutných pro provoz splňující technické parametry, dle základních požadavků.

# Počet vnitřních linek je 200+50 (geograficky mimo lokalitu), MČ Praha 20 požaduje zachování (přenos) a napojení číselné řady od svého poskytovatele, dále pak nastavení systému tak aby bylo možné propojit jiné geografické lokality s ústřednou, včetně možnosti jiné konfigurace pro tuto skupinu a přenesení jejich čísel.

# Dodávané telefony musí být vybaveny adaptérem nebo součástí dodávky budou zařízení Switch s PoE v takové kapacitě a technické specifikaci, aby bylo možné připojit všech 125 kusů požadovaných telefonních aparátů na toto napájení. Součástí dodávky zboží a služeb je instalace do prostředí MČ Praha 20 a konfigurace celého systému dle požadavků, školení administrátorů systému ( v rozsahu nutném pro správu a nastavení celé ústředny) a servisní podpora (SLA) uzavřená na dobu 12 měsíců.

# Základní požadavky na nabídku systému pro telefonii, popis řešení:

# Virtuální ústředna:

* instalace a konfigurace ústředny do virtuálního prostředí zadavatele (Hyper-V), včetně konfigurace sítě
* samostatné ovládání ústředny přes webové prostředí
* zachování stávajících číslovacích plánů
* flexibilita při rozšíření provozu ústředny
* webové rozhraní v češtině a angličtině
* manuál pro ovládání v češtině
* nastavení call flow pro odchozí hovory (zákaz pro určité linky volat do zahraníčí, na premiové čísla apod.)
* kontrola proti zneužití telefonního systému, automatická detekce nestandartního počtu volání, délky hovoru nebo volání na čísla se zvýšeným tarifem. Správce ústředny bude o nestandartních stavech informován okamžitě emailem.
* vzdálené nastavení telefonů (provisioning)
* zajištění dostupnosti krizových linek (112, 155, atd.). Identifikace volajícího musí být zachována a předána operátorovi veřejné telefonní sítě.
* možnost vyhledávání hovorů
* možnost tarifikace hovorů od skupin až na jednotlivé pobočky
* podpora faxových služeb (mail2fax, fax2mail)
* API rozhraní s možností online notifikací externího systému
* podpora GSM bran, součástí dodávky je celkem 5 kusů, včetně jejich nastavení
* nastavení chování odchozích hovorů směrování na výchozí brány podle předem určených pravidel (podle prefixu, časových podmínek, jednotlivých linek apod.)
* nastavení směrování odchozích směrů dle podmínek na GSM brány
* podpora pro recepční
* nahrávání hovorů
* hlasová schránka s emailovou notifikací
* možnost vytváření volacích konferenčních místností
* správa blacklistu
* hlasové menu (IVR) s možností vytváření stromů administrátory MČ Praha 20, nahrávky pro IVR v běžně dostupných formátech (aac, mp3)
* možnost nastavení automatických přepadů hovorů
* automatické přesměrování příchozích hovorů na mobilní telefon, nebo jinou zvolenou linku
* nastavení časových podmínek
* nastavení oznámení
* možnost vzdáleného zvednutí hovoru
* virtuální pauza (DND - nerušit)
* Hudba při čekání volajícího na lince (music on hold)
* směrování více čísel na jeden telefon
* skupinové vyzvánění s nastavitelnou délkou vyzvánění na primární lince ze skupiny
* přepojení hovoru
* konferenční hovory
* seznam zmeškaných volání
* podpora sms rozhraní pro hromadné zasílání sms zpráv

**Telefony:**

* kancelářské telefony s displejem, minimálně třířádkový displej, PoE napájení, snadná obsluha, čeština 115 kusů.
* recepční telefony s barevným displejem, minimálně sedmiřádkový displej, tlačítka pro rychlou volbu min 32 tlačítek, PoE napájení, snadná obsluha, čeština 5 kusů.
* dectové telefony s displejem, minimálně třířádkový displej, PoE napájení, snadná obsluha, čeština 5 kusů

**Ostatní zařízení:**

* Switch s PoE nebo napájecí adaptéry k telefonům

# Servisní podpora:

* SLA 5x8
* monitorování a zálohování ústředny
* výměna nefunkčního telefonu do 48 hodin od nahlášení poruchy (pouze v pracovní dny)
* Garance opravy při výpadku telefonního systému (centrální PBX) do 24 hodin od nahlášení v pracovních dnech
* Vedení provozní knihy servisních zásahů a úprav konfigurace
* Pravidelné zálohy konfigurace
* Pravidelná kontrola zabezpečení ústředny v rozsahu cca 1x za 6 měsíců, dodání protokolu v elektronické formě, upozornění zákazníka na možnost zneužití a návrh nápravných opatření.
* Upgrade, reinstalace a instalace oprav známých chyb systému.
* Možnost konzultací (telefonicky, formou emailu apod.) pro obsluhu ústředny (2h měsíčně v ceně paušální platby).

# Požadavky na možnost budoucího rozšíření:

* základní callcentrové funkce (volací fronty, neomezený počet příchozích hovorů, hudba při čekání na spojení, strategie vyzvánění apod)
* automatická obsluha zmeškaných hovorů
* statistiky nad chodem callcentra
* integrace se CRM