

## **Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

### **Tytuł zamówienia**

Uruchomienie usługi systemu Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem, utrzymaniem oraz usługą szkoleniową dla Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR).

### **Przedmiot zamówienia**

#### **Założenia ogólne:**

1. Wielokanałowa platforma komunikacyjna, która ułatwia obsługę klientów.  
Zamawiający oczekuje rozwiązania CC z wymienionymi funkcjonalnościami z zapytania, gotowymi do sparametryzowania przez firmę dostarczającą rozwiązanie.
2. Integracja komunikacji telefonicznej, emailowej, sms, social media (Facebook - messenger), która ma wspólny interfejs i spójne raportowanie oraz możliwość odnotowania spotkania bezpośredniego jako kontaktu z klientem – gromadzi dane kontaktów ze wszystkich kanałów, automatyzuje i usprawnia rutynowe działania, umożliwia wysyłkę wiadomości mailowych oraz SMS do zidentyfikowanej bazy klientów.  
System zostanie połączony z formularzem kontaktowym na stronie www w terminie wskazanym przez Zamawiającego w trakcie trwania umowy.
3. Świadczenie usługi CC w modelu SaaS. Narzędzie ma być dostępne w modelu SaaS na zasobach innych niż Zamawiającego. Zamawiający oczekuje, iż Wykonawca dostarczy środowisko umożliwiające korzystanie z systemu oraz zaimplementuje dotychczasową bazę klientów wraz z danymi (wiadomości/maile/etc.) z dostarczonych przez Zamawiającego plików płaskich.
4. System musi umożliwiać zestawienia bezpiecznej, szyfrowanej komunikacji głosowej w dowolnych relacjach (obsługa protokołu RTP/SRTP).

#### **Szczegóły zamówienia:**

1. Contact Center powinno posiadać architekturę telekomunikacyjną – realizacja połączeń telefonicznych (przychodzących i wychodzących) oraz logiczną – realizacja komunikacji elektronicznej oraz możliwość odnotowania spotkania bezpośredniego jako kontaktu z klientem; kolejgowanie połączeń, priorytetyzacja, ticketowanie, wysyłka wiadomości, kategoryzacja.

2. System powinien mieć możliwość przeniesienia danych już istniejących zawartych w dostarczonych przez Zamawiającego plikach płaskich (w szczególności bazy klientów i historii kontaktów) i Wykonawca zobowiązany będzie do ich implementacji w oferowanym rozwiązaniu.
3. Całościowy zapis relacji kontaktu z klientem, uwzględniając różne źródła kontaktu, takie jak telefon, email, formularz na stronie www, sms, social media (Facebook - messenger), zapis po spotkaniu online lub bezpośrednim.
4. Zlecenie zadań i monitorowanie do szczegółowych zapytań (tasków/ticketów).
5. System musi posiadać narzędzia do integracji z innymi systemami biznesowymi Zamawiającego, przykładowe metody:
  - HTTP request method,
  - GET – pobieranie danych z serwera,
  - POST – umieszczanie nowych danych na serwerze,
  - PUT – podmiana już istniejących danych na serwerze,
  - DELETE – usunięcie danych z serwera,
  - PATCH – częściowa modyfikacja danych na serwerze.

System musi zapewniać dynamiczną wymianę danych poprzez: własne API (komunikacja z API przy użyciu szyfrowania TLS 1.3 - Zamawiający dopuszcza wersję TLS 1.2.

TLS 1.2 musi zostać poddany utwardzaniu po stronie Wykonawcy oraz wymagane jest używanie szyfrów AES/GCM oraz ChaCha20-Poly1305, autoryzacja oraz uwierzytelnianie API po loginie, hasle i kluczu API) - połączenie z centralą telefoniczną za pomocą SIPTrunk, z identyfikacją rzeczywistego numeru dzwoniącego). Połączenie z centralą telefoniczną, wewnętrznymi systemami Zamawiającego oraz API musi być realizowane poprzez kanał szyfrowany IPsecVPN.

6. Rozwiązanie należy zintegrować z posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem OpenCom. Ponieważ połączenie SIP trunk będzie odbywało się poprzez kanał IPsecVPN obowiązek ten będzie po stronie Zamawiającego jak i Wykonawcy. Nie wymagamy żadnych dodatkowych urządzeń.

#### **Użytkownicy:**

1. Obsługa I linii kontaktu – kontaktuje się bezpośrednio z klientem zbierając informacje oraz udzielając odpowiedzi z wykorzystaniem schematów, szablonów zamieszczonych w systemie (wymagane opcjonalne), standardów oraz bazy wiedzy, przekazuje zapytanie do obsługi II linii kontaktu, ustawia statusy, priorytety zgłoszeń, widzi odpowiedzi i terminy udzielanych odpowiedzi przez obsługę II linii kontaktu.
2. Obsługa II linii kontaktu – otrzymuje zapytanie od obsługi I linii kontaktu, ma dostęp do systemu i realizuje zlecenie (ticket/task) w określonym czasie. Udziela odpowiedzi do

wiadomości I linii kontaktu lub przesyła odpowiedź do I linii kontaktu, która ma bezpośredni kontakt z klientem.

3. Manager – osoba koordynująca i nadzorująca pracę obsługi I i II linii, ma możliwość weryfikacji efektów pracy na bieżąco oraz tworzenia raportów.
4. Administrator – przedstawiciel IT, uczestniczy we wdrożeniu, przydziela uprawnienia, zarządza operacyjnie systemem.

### **Korzystanie z Systemu:**

1. Obsługa I linii kontaktu – 10 dostępów konsultantów nienazwanych; obsługa II linii kontaktu - 5 dostępów konsultantów nienazwanych, 1 dostęp Administrator (dostęp nienazwany) oraz 1 dostęp Manager (dostęp nienazwany). Jednocześnie z systemu może korzystać 10 osób I linii kontaktu oraz 5 osób II linii kontaktu oraz Administrator i Manager. Zmiana liczby może nastąpić po uruchomieniu prawa opcji (poniżej).
2. Liczba użytkowników i aktywnych loginów nieograniczona. Liczba kont nieograniczona.

### **Prawo opcji:**

W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega sobie prawo do:

1. dokupienia do 10 dodatkowych dostępów konsultantów nienazwanych I linii kontaktu oraz do 20 dodatkowych dostępów konsultantów nienazwanych II linii kontaktu w okresie trwania umowy.
2. przedłużenia czasu trwania umowy do maksymalnie 36 miesięcy od daty wdrożenia i uruchomienie usługi dostępu do Platformy wraz z usługą Wsparcia Technicznego.
3. dokupienia do 350 godzin zegarowych na dodatkowe usługi i konsultacje, prace związane z dodatkowymi funkcjonalnościami lub prace integracyjne.

### **Funkcjonalności obligatoryjne:**

#### **I. Infolinia:**

1. Menu głosowe (IVR) kreator graficzny – ustawienie blozków na ekranie.
2. Zapowiedzi głosowe (mp3 lub wav) tworzone przez Zamawiającego. Informacja na powitanie, po godzinach pracy, w dzień wolny, itp.
3. Menu DTMF – wybieranie tonowe przez osobę dzwoniącą (możliwość wyboru ścieżki przejścia).
4. Muzyka na czekanie z informacją o postępującej kolejce czekania.
5. Poczta głosowa.
6. Ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową.

7. Przekierowanie połączeń - rozpoznanie przez system osoby dzwoniącej (po numerze telefonu).
8. Kolejowanie połączeń, łączenie tylko do aktywnych konsultantów.
9. Podgląd statystyk kolejowych połączeń przychodzących oraz oczekujących.
10. Text to speech – samodzielne generowanie zapowiedzi mp3 na podstawie treści pisanej.
11. Zapowiedzi z uwzględnieniem wyrażenia zgód zgodnie z przepisami RODO.
12. Obsługa jednocześnie do 20 kanałów IVR.
13. Samodzielna konfiguracja drzewka IVR.

## **II. Organizacja pracy, monitoring i raportowanie:**

1. Planowanie kontaktów – kalendarz zaplanowanych działań, wyniki kontaktu – przycisk np. „ponowić kontakt za miesiąc” lub lista rozwijana. Słownik opisujący statusy/priorytety i inne zostanie opracowany na etapie wdrożenia. Zamawiający ma możliwość samodzielnego tworzenia nowych definicji słownikowych w tym zakresie.
2. Grupowanie konsultantów według umiejętności (obsługa po angielsku lub obsługa danego programu konkursowego NCBR).
3. Średni czas obsługi połączenia po rozmowie (call wrap-up time) – czas pracy konsultanta z rekordem po zakończeniu rozmowy z klientem.
4. Monitoring wyników pracy (raporty) - wydajność pracy, skuteczność, jakość obsługi m.in. liczba obsłużonych połączeń, monitoring ankiet (ocen) klientów, podział na kategorie połączeń, aktywnego czasu pracy, działania – wysłane emaile, kategorie zgłoszeń, liczba trudnych spraw, przeterminowane maile.
5. Blending – możliwość łączenia kilku kanałów komunikacji w jednej kampanii.

## **III. Nagrywanie rozmów:**

1. Aplikacja do zarządzania nagraniami.
2. Odsłuch przeprowadzonych rozmów (bez ich pobierania).
3. Czas archiwizacji nie krócej niż 30 dni.

## **IV. Standaryzacja:**

1. Konfigurator skryptu, który tworzy Zamawiający.
2. System ma automatycznie wysyłać email/smsa do Klienta z potwierdzeniem otrzymania od niego wiadomości (treść autorespondera do ustalenia na etapie wdrożenia systemu).
3. Każda rozmowa telefoniczna ma się kończyć zanotowaniem głównych wniosków oraz określeniem dalszych działań przez osobę z I lub II linii obsługi.
4. Rodzaje pól formularza (pola tekstowe, kategorie do wyboru).

5. Możliwość wstawiania w odpowiedziach do klienta wykresów czy linków do stron www, aby ułatwić pracę konsultantowi.
6. Post Call Surveys – dobrowolna ankieta satysfakcji uruchamiana bezpośrednio po zakończeniu połączenia/po kontakcie innym kanałem – system wysyła sms lub email do klienta i zadaje mu pytanie o zadowolenie z obsługi lub automatyczne połączenie telefoniczne z wyborem odpowiedzi; odpowiedzi są generowane przez wybór klawiszy numerycznych na telefonie lub odpowiedzi głosowe.
7. Przypisanie klientów przy ponownym kontakcie do konkretnych konsultantów lub ich zastępców podczas nieobecności zaznaczonej w systemie lub system automatycznie kieruje klienta do konsultanta, który go ostatnio obsługiwał (identyfikacja klienta po numerze/emailu czy pliku cookies).
8. Oddzwonienie (odzyskanie klientów), czyli lista klientów, którzy się nie dodzwonili lub rozłączyli pojawia się w systemie CC.
9. Umieszczenie przygotowanych szablonów odpowiedzi m.in. wskazanie innych źródeł niezbędnej wiedzy o konkursach, przekierowania klienta do innej osoby w organizacji, wiadomości na temat danego konkursu, tak aby móc szybko wysłać email z podsumowaniem rozmowy zaraz po jej zakończeniu.

#### **V. Inne:**

1. Zbiorcza baza danych o klientach oraz możliwość eksportu już posiadanych kontaktów do CC. Eksport posiadanych kontaktów ma być jednorazowy, reszta będzie na bieżąco zapisywana w CC. Możliwość eksportu dotychczasowej bazy klientów oraz wiadomości z obecnego CC.
2. Możliwość samodzielnego eksportu danych z systemu CC, w szczególności do plików w formacie .xls lub .csv.
3. Automatyczne przekierowanie do CC wiadomości z messenger'a z profilu Facebooka jako ticket.
4. Możliwość nadawania statusów klientów.
5. Zakładanie ręcznych zgłoszeń.

#### **VI. Email:**

1. Odbiór i wysyłka wszystkich emaili musi odbywać się z serwera pocztowego Zamawiającego i być ewidencjonowana w jednym miejscu. Obecnie Zamawiający posiada serwery Exchange 2016 z postfix i w jednym z nich należy zapewnić integrację. Przyszłościowo Zamawiający będzie korzystał z MS Exchange 365 do którego Wykonawca będzie musiał przeprowadzić migrację. Zapowiedzi z uwzględnieniem wyrażenia zgód zgodnie z przepisami RODO.
2. Automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy do przypisanego konsultanta.

3. Szablony wiadomości z automatycznie uzupełnianymi danymi klienta oraz zapisy dotyczące przepisów RODO (z możliwością modyfikacji przez NCBR).
4. Możliwość dodawania załączników (standard z MS Office) do wysłanych wiadomości, możliwość cytowania poprzednich wiadomości przy redagowaniu odpowiedzi email. Dopuszczamy autorskie rozwiązanie Wykonawcy dotyczącego narzędzia spełniającego standardy klientów pocztowych obsługiwanych przez stronę www.
5. Monitoring emaili oczekujących w kolejce do wysyłki lub do odebrania – można określić max. czas przez jaki konsultant może zajmować się kontaktem emailowym.
6. Możliwość grupowej wysyłki email do (wybranych) rekordów z bazy. Zamawiający zapewnia na serwerze pocztowym brak efektu spamu przy wysyłce w założeniu, że w jednej wiadomości nie będzie więcej niż 1 000 adresatów, maksymalnie dwa razy w miesiącu.
7. Możliwość wyszukiwania maili w systemie po: dacie, kliencie, temacie, numerze zgłoszenia.

#### **VII. Kanał SMS:**

1. Konfiguracja nazwy nadawcy oraz numeru, kolejkowanie sms do obsługi, utrzymywanie relacji (obsługa przez tego samego konsultanta), szablony wiadomości sms, masowa wysyłka sms do wybranych rekordów z bazy.

#### **VIII. Oddzwanianie bezpośrednio ze strony www:**

1. Oddzwonienie na wskazany numer telefonu w możliwie najkrótszym czasie.
2. Potwierdzenie zgód, które umożliwiają wykorzystanie numeru do ponownego kontaktu w celu przedstawienia oferty NCBR.

#### **IX. System Ticketowy/Taskowy do przyjmowania i zarządzania zgłoszeniami:**

1. Zamawiający oczekuje, że I linia kontaktu z klientem będzie mogła wysyłać zapytania/zgłoszenia do innych komórek organizacyjnych wewnątrz organizacji oraz mogła zweryfikować czas i treść odpowiedzi na takie zapytanie/zgłoszenie. System będzie informował o liczbie przesłanych zgłoszeń i o terminie ich realizacji. Prawidłowość odpowiedzi będzie weryfikował manager lub osoba z I linii kontaktu.
2. System do realizacji zgłoszeń od klientów oraz ich obsługi (mierzenie czasu obsługi, kontrola terminowości, analiza kontaktów, archiwizacja odpowiedzi).
3. System przypomina o potrzebnych działaniach w odpowiednim czasie.
4. Każde zapytanie, niezależnie od kanału nie pozostanie bez odpowiedzi - identyfikacja zgłoszeń, na które nie było jeszcze odpowiedzi.
5. Wiedza o klientach (karta klienta) z całą historią jego zgłoszeń (wszystkie kanały) i szczegółami ich realizacji. Jeden klient może mieć otwartych wiele wątków tematycznych.
6. Pomaga (podpowiada) nadawać priorytety, termin realizacji.

7. Możliwość samodzielnego tworzenia raportów po kategoriach:
  - a. jakiego rodzaju problemy klienci zgłaszają najczęściej,
  - b. jakie zapytania zajmują najwięcej czasu,
  - c. jak długo klienci czekają na odpowiedź,
  - d. czy zgłoszenia są prawidłowo i terminowo obsłużone.
8. Usprawnia pracę: reguły biznesowe – gdy zostanie spełniony ustalony warunek, system wykona odpowiednie działanie (np. przypomni o spotkaniu, alerty o terminie realizacji) scenariusze/skryptu obsługi/odpowiedzi, które przyspieszają obsługę typowych, powtarzalnych zgłoszeń.
9. Pracownik I linii obsługi odpowiada sam na zapytanie lub przekazuje do kontaktu II linii obsługi (ustawiając statusy i priorytety, musi widzieć szczegóły zlecenia, może dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia).
10. Pracownik II linii obsługi musi widzieć szczegóły zlecenia, mieć możliwość dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia oraz przekazać zgłoszenie dalej lub przysłać odpowiedzi do klienta, do wiadomości obsługi I linii, która na podgląd na proces obsługi klienta przez II linie kontaktu.

#### **Pozostałe wymagania:**

1. Przed wdrożeniem i uruchomieniem usługi dostępu do Platformy wraz z usługą Wsparcia Technicznego Zamawiający i Wykonawca ustalą Harmonogram Szczegółowy prac wdrożeniowych, na zasadach określonych w § 3 Projektowanych Postanowień Umowy.
2. Zamawiający wymaga implementacji danych w szczególności: bazy klientów oraz wiadomości z obecnego systemu. Zamawiający dostarczy dane w formie plików płaskich.
3. Wymagania dotyczące szkoleń dla pracowników punktu informacyjnego, administratora/ów systemu oraz nadzorców:
  - a. Zamawiający nie akceptuje szkolenia trenera po stronie Zamawiającego.
  - b. Zamawiający dopuszcza szkolenia online i zastrzega sobie prawo do nagrania szkolenia z użytkowania systemu w celu późniejszych szkoleń własnych pracowników.
  - c. Wykonawca ma przeszkolić wskazanych pracowników Zamawiającego w liczbie max 10 osób zgodnie z przyznanymi uprawnieniami.
  - d. Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkowania systemu.
  - e. Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.
  - f. Każdy uczestnik szkolenia otrzyma imienne zaświadczenie potwierdzające udział w nim. W zaświadczeniu o odbytym szkoleniu należy wyszczególnić zakres tematyczny szkolenia.

4. Wykonawca musi zapewnić przeprowadzenie testów przed odbiorem, które sprawdzą wszystkie scenariusze opisanych wyżej funkcjonalności. Warunkiem odbioru będą przeprowadzone testy, które potwierdzą działania zdefiniowanych funkcjonalności. Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia planu testów wraz z Harmonogramem Szczegółowym wdrożenia, o którym mowa w § 3 PPU.

#### Wymogi bezpieczeństwa:

I.p.	Bezpieczeństwo i prywatność
1	Wymagany zakres wdrożenia Systemu to środowisko przedprodukcyjne/testowe, środowisko produkcyjne. Wykonawca jest zobowiązany do skonfigurowania usługi w sposób uwzględniający logiczny podział na co najmniej wyżej wyszczególnione środowiska.
2	Wszystkie wymagane środowiska muszą zostać wdrożone, uruchomione i użytkowane w Centrach Danych znajdujących się wyłącznie na terenie państw EOG. Wykonawca nie może przetwarzać ani przechowywać danych Zamawiającego poza EOG.
3	Komunikacja musi odbywać się w sposób bezpieczny i szyfrowany. Połączenie musi być zrealizowane poprzez kanał szyfrowany IPsecVPN przy wykorzystaniu bezpiecznych protokołów. W przypadku integracji z systemami wewnętrznymi Zamawiającego, Wykonawca jest odpowiedzialny za zestawienie bezpiecznego i szyfrowanego połączenia z infrastrukturą Centrum. Połączenie to musi być kompatybilne z infrastrukturą Zamawiającego, a zakres uzgodniony z Zamawiającym.
4	Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony antywirusowej swojego oprogramowania na swojej infrastrukturze do kontroli zagrożeń, włączając w to oprogramowanie Anti-Spam/Malware/Antivirus w zakresie ochrony usługi CC. Zamawiający wymaga, aby bezpieczeństwo systemu CC było realizowane poprzez wewnętrzne mechanizmy np. AV - uniemożliwiające przykładowo wgrywanie (upload) złośliwych plików bezpośrednio do infrastruktury CC poprzez np. GUI. W przypadku ochrony AS/AV dla poczty, która będzie realizowana przez serwer pocztowy Zamawiającego, te zabezpieczenia będą realizowane przez Zamawiającego.
5	Wykonawca jest odpowiedzialny za zarządzanie infrastrukturą, nadzór nad ciągłością działania, aktualizacje Systemu, monitorowanie ruchu i poziomu wykorzystanych zasobów, rozwiązywania zgłaszanych problemów/incydentów.
6	Dane w CC są własnością Zamawiającego. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu eksport danych w postaci plików płaskich, zrzutu bazy danych i/lub poprzez dedykowane API.
7	Wykonawca będzie wykonywał raz dziennie kopie zapasowe danych CC i udostępniał je Zamawiającemu na życzenie. Materiały mają być przechowywane minimum 30 dni, optymalnie 3 miesiące.

8	Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie, że wszystkie dane są szyfrowane na źródle (przed opuszczeniem firmowej sieci) oraz podczas ich transferu i przechowywania. Musi się to odbywać bez negatywnego wpływu na współczynnik redukcji danych.
9	Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony przed atakami DDoS, niezbędnych zapór ogniowych i innych środków bezpieczeństwa teleinformatycznego.
10	Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiednio wydajnego środowiska wymaganego do optymalnej pracy Systemu, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Zamawiający wymaga, aby zaoferowane środowisko było w taki sposób skonfigurowane i zwymiarowane, aby umożliwiło pracę bez przestojów, długich czasów ładowania pożądanym funkcjonalności oprogramowania i bez ciągłego zgłaszania do Wykonawcy problemów związanych z brakiem dostępności do usługi.
11	Usługa CC musi być zgodna z międzynarodowymi standardami i wytycznymi dotyczącymi bezpieczeństwa, takimi jak ISO 27001, w celu utrzymania działania infrastruktury obliczeniowej i zapewnienia prywatności danych.
12	Wykonawca musi zapewnić ściśle procedury uwierzytelniania użytkowników i administratorów, czyli spisane w sposób szczegółowy reguły oraz zasady autentykacji, autoryzacji oraz rozliczalności (AAA rules - Authentication, Authorization & Accounting) użytkowników i administratorów w systemie oraz infrastrukturze.
13	Wykonawca musi zapewnić procedury i środki umożliwiające monitorowanie wszystkich operacji przeprowadzanych w systemie informacyjnym oraz raportowanie, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w przypadku wystąpienia incydentów dotyczących danych klienta.
14	Wykonawca musi zapewnić, że konfiguracja zasobów współdzielonych uniemożliwia wzajemny dostęp do danych na nich ulokowanych poprzez różne podmioty.
15	Wykonawca musi niezwłocznie powiadomić Zamawiającego o każdym przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa, wtargnięcia lub prośby agencji rządowych o dostęp do danych, aby umożliwić Zamawiającemu zarządzanie tymi wydarzeniami proaktywnie.
16	Wykonawca musi zapewnić, że w przypadku zwolnienia zasobów, wszystkie bloki pamięci i wszelkie kopie danych, jeśli takie istnieją, zostaną tak usunięte bądź wyzerowane przez Wykonawcę, aby dane nie mogły zostać odzyskane.
17	Wykonawca jest zobowiązany do przetwarzania danych osobowych klienta wyłącznie do celów związanych z właściwą realizacją usług i wyłącznie zgodnie z jego instrukcjami.
18	Dane przechowywane na infrastrukturze Wykonawcy pozostają własnością Zamawiającego.
19	Wykonawca musi posiadać system zarządzania uprawnieniami ograniczający dostęp do pomieszczeń oraz danych tylko do osób, które muszą go mieć ze względu na pełnione funkcje i zakres obowiązków. Zamawiający ma na względzie bezpieczeństwo fizyczne miejsca, w którym ten system,

	urządzenia oraz dane są ulokowane.
20	Wykonawca musi określić wspólnie z Zamawiającym zasady przeszukiwania, retencji i usuwania danych dostarczonych przez Zamawiającego. Zamawiający wymaga, aby retencja oraz przeszukiwanie dla pojedynczej informacji było możliwe przez przynajmniej 12 miesięcy od wprowadzenia informacji do systemu. Po okresie 12 miesięcy możliwe jest ich usunięcie lub zarchiwizowanie. Zamawiający wymaga, aby całkowite usunięcie danych z systemu (w tym także z archiwum) nastąpiło nie później niż 90 dni od momentu zakończenia umowy.
21	Wykonawca musi raportować wszystkie incydenty bezpieczeństwa danych, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczyć mogą danych osobowych przetwarzanych przez Zamawiającego w chmurze oraz udzielić Zamawiającemu wszelkiej możliwej pomocy przy zwalczaniu skutków takich incydentów bezpieczeństwa.
22	CC musi mieć zdolność korzystania z zewnętrznego systemu autoryzacji (potencjalnie dostarczonego w przyszłości przez Zamawiającego) wraz z funkcjonalnością SSO, na podstawie standardów wymienionych w pozostałych wymaganiach.
23	CC musi mieć możliwość autoryzowania użytkowników w zewnętrznym repozytorium LDAP i AD.
24	System musi umożliwiać dodawanie, usuwanie i modyfikację użytkowników i grup. W przypadku infrastruktury AD zarządzanie użytkownikami AD jest po stronie Zamawiającego. Zamawiający jednak wymaga mechanizmu umożliwiającego dodawanie, usuwanie i modyfikacje użytkowników i grup nie będących częścią infrastruktury AD (local).
25	System musi umożliwiać czasowe blokowanie kont przez administratorów oraz ich odblokowywanie.
26	System musi przechowywać logi pełnej historii zdarzeń takich jak: logowanie i próby logowania, operacje na zasobach, modyfikacje uprawnień użytkowników, dodawanie grup i użytkowników, kasowanie obiektów.
27	System rejestruje aktywności Użytkowników (login, adres IP, nazwa komputera, czas).
28	System weryfikuje ważność hasła. Ważność hasła powinna wygasać po upływie określonej w konfiguracji liczby dni. System wymusza zmianę hasła. Hasła nie mogą się powtarzać w okresie określonej w konfiguracji liczby miesięcy.
29	Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego hasła skutkuje zablokowaniem konta Użytkownika wewnętrznego.
30	Wszystkie funkcjonalności Systemu muszą być udokumentowane w postaci dokumentacji technicznej (powdrożeniowej) użytych technologii i zastosowanych rozwiązań (w szczególności wszystkich używanych API). Dokumentacja techniczna musi być odpowiednio uporządkowana tak by była możliwość jej łatwego przeszukiwania.

31	Zamawiający wymaga, aby dokumentacja API była publicznie dostępna i nie stanowiła tajemnicy firmy lub aby dokumentacja API była udostępniana firmom bezpośrednio współpracującym z Zamawiającym na jego wniosek.
32	W przypadku zastosowania gotowego oprogramowania, dokumentacja producenta tego oprogramowania musi zostać dołączona do dokumentacji technicznej całego Systemu.
33	Interfejs użytkownika Systemu musi być zaimplementowany w języku polskim.
34	Dokumentacja użytkownika biznesowego musi być w języku polskim.
35	Wykonawca musi udokumentować architekturę w zakresie integracji między systemami (jeśli takie wystąpią), procesy systemowe, diagramy sekwencji, instrukcje stanowiskowe, dokumentację wdrożeniową, dokumentację administracyjną, dokumentację środowisk testowych (jeśli takie wystąpią), pozostałą dokumentację Systemu.
36	Systemy w środowisku testowym muszą posiadać identyczną funkcjonalność jak systemy w środowisku produkcyjnym. Środowisko testowe ma służyć do testowania kolejnych wersji developerskich przygotowywanych przez Wykonawcę Systemu po to, by po ich zaakceptowaniu móc w sposób sprawny uruchamiać kolejne wersje systemów w środowisku produkcyjnym (wdrożenia kolejnych wersji produkcyjnych leżą w zakresie odpowiedzialności Wykonawcy).
37	Systemy uruchamiane w środowisku testowym muszą być uruchamiane jako niezależna instancja od środowiska produkcyjnego i nie mogą powodować dodatkowych kosztów, w tym kosztów licencyjnych po stronie Zamawiającego.
38	System musi być gotowy na integracje przy użyciu standardowych mechanizmów integracji i komunikacji z systemami Zamawiającego: - pliki w standardowych formatach (co najmniej CSV, JSON, XML, XLS, TXT), - co najmniej REST API i SOAP, - HTTP/HTTPS np. przekierowanie stron, - na poziomie baz danych (m.in. ODBC, JDBC, skrypty SQL), - na poziomie wymiany poczty elektronicznej (protokół SMTP), - skrypty integracyjne.

### **Gwarantowany poziom świadczenia usługi (SLA)**

1. Wykonawca musi zapewnić ciągłość działania oferowanego rozwiązania, rozumianą jako:
  - a) Zapewnienie wysokiej dostępności dostarczanych rozwiązań na poziomie 99,9%.
  - b) Zapewnienie ciągłości pracy CC przez cały okres trwania umowy.
  - c) Za potrzeby przeprowadzania aktualizacji, rekonfiguracji i innych prac wymagających przerwy w pracy CC przewidziane są okna serwisowe poza godzinami pracy CC, po każdorazowym umówieniu terminu takich prac i wyrażeniu zgody przez osobę upoważnioną w NCBR.

## Obowiązywanie SLA: Poniedziałek – piątek 8:00 – 16:00

Obsługa ma się odbywać poprzez email i telefonicznie ze wskazanymi osobami po stronie Wykonawcy i Zamawiającego lub na dedykowanej platformie, jeśli jest to możliwe po stronie Wykonawcy.

Dodatkowo Wykonawca zapewni możliwość konsultacji technicznych w wymiarze:

- a. w pierwszym miesiącu świadczenia usługi - 2 godziny tygodniowo
- b. w kolejnych miesiącach świadczenia usługi - 2 godziny miesięcznie

<b>Nazwa</b>	<b>Opis</b>	<b>Czas reakcji (godziny robocze)</b>	<b>Czas rozwiązania (godziny robocze)</b>
<b>Priorytet 1</b>	- błąd nie pozwala na korzystanie z Systemu (System nie uruchamia się), lub - błąd uniemożliwia realizację kluczowego procesu biznesowego, lub - błąd narusza spójność danych lub powoduje utratę danych oraz - przy jednoczesnym braku obejścia problemu (brak wersji awaryjnej)	1h	4h
<b>Priorytet 2</b>	- błąd o priorytecie krytycznym, dla którego jednak istnieje obejście problemu, lub - niedostępna jest funkcjonalność, która wymagana jest do poprawnej realizacji pojedynczego kroku procesu biznesowego, lub - skutek użycia funkcjonalności jest zwracany niepoprawny wynik, lub - widok aplikacji (ekrany) nie zawiera wszystkich funkcjonalności opisanych w dokumentacji użytkownika, lub - forma prezentacji uniemożliwia jednoznaczną interpretację danych	1h	8h
<b>Priorytet 3</b>	aplikacja działa, jest możliwość uzyskania poprawnego wyniku, jednak trzeba to zrobić	1h	16h

	w sposób inny niż opisano to w dokumentacji użytkownika		
<b>Priorytet 4</b>	aplikacja działa, lecz stwierdzono błędy nie mające wpływu na wynik działania, przetwarzane dane czy też na realizację procesu biznesowego, np. niepoprawne symbole, literówki, różne nazewnictwo	1h	32h

#### **Harmonogram realizacji zamówienia**

Termin realizacji zamówienia (wdrożenia i uruchomienia usługi dostępu do systemu Contact Center oraz usługi Wsparcia Technicznego): do 30 dni kalendarzowych od daty akceptacji przez Zamawiającego Harmonogramu Szczegółowego, o którym mowa w § 3 PPU (zgodnie z deklaracją Wykonawcy zawartą w ofercie).

Termin obowiązywania umowy: 12 miesięcy od dnia wdrożenia i uruchomienia usługi dostępu do systemu Contact Center oraz usługi Wsparcia Technicznego z możliwością przedłużenia zgodnie z prawem opcji.