

Lisa 2 Tehniline kirjelduss

1. Üldised nõuded:

- 1.1. Hankijal on hetkel kasutusel Mitel MiVoice MX-ONE v7.3 telefonijaamad, MiCC Enterprise Multimedia v9.5 kõnejaotussüsteemid ja Aweroc v1.20 kõnesalvestussüsteem.
- 1.2. Käesoleva tellimusega soovib hankija osta Mitel MiVoice MX-ONE telefonijaamade ning kõnejaotussüsteemide MiCC Enterprise Multimedia tootetuge, Aweroc kõnesalvestussüsteemi kasutusõigust koos tootetoga ja ülalnimetatutega seotud arendus- ja seadistustöid, kasutusõiguste lisamist ning muid teenuseid. Teenuseid tuleb osutada olenemata toodete versioonide muutumisest.

2. Hankijal on hetkel kasutusel allolevad süsteemid ja litsentsid

2.1. Telefonijaamad, mis koosnevad:

2.1.1. Häirekeskuse telefonisüsteem Mitel MiVoice MX-ONE

- 2.1. 1.1. LIM1 asukohaga SMIT-i andmekeskuses (virtuaalkeskonnas).
- 2.2. 1.2. Häirekeskuse telefonisüsteemi koosseisu kuuluvad litsentsid on loetletud eraldi failis: Lisa 2.1 MxOne_lic_HK

2.1.2. SMIT Kasutajatoe, Rahvastikuregistri klienditoe grupp ja PPA Infotelefoni telefonisüsteem Mitel MiVoice MX-ONE

- 2.1.2.1. LIM1 asukohaga SMIT-i andmekeskuses (virtuaalkeskonnas).
- 2.1.2.2. SMIT Kasutajatoe ja Rahvastikuregistri klienditoe grupi telefonisüsteemi koosseisu kuuluvad litsentsid on loetletud eraldi failis: Lisa 2.2 MxOne_lic_SMIT

2.1.3. SKA telefonisüsteem Mitel MiVoice MX-ONE

- 2.1.3.1. LIM1 asukohaga SMIT-i andmekeskuses (virtuaalkeskonnas).
- 2.1. 3. 2. SKA telefonisüsteemi koosseisu kuuluvad litsentsid on loetletud eraldi failis: Lisa 2.3 MxOne_lic_SKA

2.2. Kõnejaotussüsteemid, mis koosnevad:

2.2.1. Häirekeskuse kõnejaotussüsteem MiCC Enterprise Multimedia

- 2.2. 1.1. Üks keskne MiCC Enterprise Multimedia rakendusserver, mis sisaldab OAS ja andmebaasi asukohaga SMIT-i andmekeskuses (virtuaalkeskonnas).
- 2.3. 1. 2. Häirekeskuse kõnejaotussüsteemi koosseisu kuuluvad järgmised litsentsid:

DNA Server 5.x	1
DNA EMG 500 EXT	500
DNA DMG 500 SUBS	1000
Solidus eCare 9.0 Multimedia System	1
MiCC Solidus 9 + OAS 9 Vers Key, System	1
SeC BluStar Agent 9.0	95
SeC WEB Scheduling	1
SeC Dispatch Agent 1 user	1
SeC Personal Greeting 1 agent	1
SeC Desktop Agent 9.0	95
SeC DDE/COM DT Integr 1 user	2

SeC Email Agent 1 user	2
SeC SMS Agent 1 user	2
SeC Soft Phone 1 user	95
SeC Supervisor 1 user	15
SeC Report Manager 1 user	2
SeC Information Manager 1 user	9
SeC Config Manager 1 user	2
SeC Messaging site	1
SeC Directory site	1
SeC SMS-Modem 1 port	1
IVR 1 Port Access	6
SeC IP/SIP Media 1 channel	20
Call Control 1 User	145
SeC IVR Site	1
SeC No of Connected Users	145

2.2.2. SMIT Kasutajatoe, Rahvastikuregistri klienditoe grupp ja PPA Infotelefoni kõnejaotussüsteem MiCC Enterprise Multimedia

2.2.2.1. Üks keskne MiCC Enterprise Multimedia rakendusserver, mis sisaldab OAS ja andmebaasi asukohaga SMIT-i andmekeskuses (virtuaalkeskonnas).

2.2.2.2. SMIT Kasutajatoe, Rahvastikuregistri klienditoe grupp ja PPA Infotelefoni kõnejaotussüsteemi koosseisu kuuluvad järgmised litsentsid:

MiCC Solidus 9 + OAS 9 Vers Key, System	1
SeC No of Connected Users	44
SeC DDE/COM DT Integr 1 user	2
SeC Soft Phone 1 user	44
SeC Supervisor 1 user	1
SeC Report Manager 1 user	2
SeC Information Manager 1 user	2
SeC Config Manager 1 user	3
SeC Messaging site	1
SeC Directory site	1
SeC Real Time Interface site	1
IVR 1 Port Access	10
IVR ODBC Access Site	1
SeC IP/SIP Media 1 channel	20
Call Control 1 User	44
SeC BluStar Agent 9.0	44
SeC WEB Scheduling	1
MiCC Solidus Web Managr user	1
MiCC Solidus 9 Vers Key-MM SME	1
SeC Desktop Agent 9.0	44

| SeC IVR Site | 1

2.2.3. SKA kõnejaotussüsteem MiCC Enterprise Multimedia

2.2.3.1. Üks keskne MiCC Enterprise Multimedia rakendusserver, mis sisaldab OAS ja andmebaasi asukohaga SMIT-i andmekeskuses (virtuaalkeskonnas).

2.2.3.2. SKA kõnejaotussüsteemi koosseisu kuuluvad järgmised litsentsid:

MiCC Solidus 9 + OAS 9 Vers Key, System	1
SeC No of Connected Users	40
SeC Soft Phone 1 user	40
SeC IP Recording 1 user	17
SeC Supervisor 1 user	1
SeC Report Manager 1 user	1
SeC Information Manager 1 user	1
SeC Config Manager 1 user	1
SeC Messaging site	1
SeC Directory site	1
IVR 1 Port Access	4
IVR ODBC Access Site	1
SeC IP/SIP Media 1 channel	4
Call Control 1 User	40
SeC BluStar Agent 9.0	24
SeC WEB Scheduling	1
MiCC Solidus 9 Vers Key-MM SME	1
SeC Desktop Agent 9.0	24
SeC IVR Site	1

2.3. Aweroc kõnesalvestussüsteem, mis võimaldab telefonisüsteemis toimuvate kõnede reaajas kuulamist, salvestamist ja salvestatud kõnede kuulamist. Aweroc litsentside jaotus vastavalt telefonisüsteemidele:

2.4. 1. **Häirekeskuse kõnesalvestussüsteem**, mille koosseisu kuuluvad järgmised Aweroci litsentsid:

2.5. 1.1. Aweroc Recording Solutions (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

2.6. 1.2. Concurrent Recording 175 Pack (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

2.7. 1.3. Live Streaming (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

2.7.1. **SMIT Kasutajatoe, Rahvastikuregistri klienditoe grupp ja PPA Infotelefoni kõnesalvestussüsteem**, mille koosseisu kuuluvad järgmised Aweroci litsentsid:

2.7.1.1. Aweroc Recording Solutions (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

2.7.1.2. Concurrent Recording 25 Pack (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

2.7.1.3. Live Streaming (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

2.7.2. **SKA kõnesalvestussüsteem**, mille koosseisu kuuluvad järgmised Aweroci litsentsid:

2.7.2.1. Aweroc Recording Solutions (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

2.7.2.2. Concurrent Recording 10 Pack (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

2.3.3.3. Live Streaming (1 aasta) litsents/litsentsi pikendus 1tk

3. Telefonijaamade, kõnejaotussüsteemide ja kõnesalvestussüsteemi tootetoe tingimused.

- 3.1. Telefonijaamadele, kõnejaotussüsteemidele ja kõnesalvestussüsteemile osutatav tootetugi peab vastama vähemalt alljärgnevatele nõuetele:
- 3.1.1. 1. Tootetuge osutatakse 24/7.
 - 3.1.2. Hankija pöördumistele reageerimine tööpäevadel E - R 8:00-18:00 maksimaalselt 2 tunni jooksul ning muul ajal ööpäevaringselt maksimaalselt 4 tunni jooksul.
 - 3.1.3. Pakkuja tagab hankijale ööpäevaringselt toimivad tootetoe kontaktid: telefoninumber ning e-posti aadress.
 - 3.1.4. Rikke, mida ei loeta kriitiliseks vastavalt punktile 3.1.5, korral kõrvaldab pakkuja 48 tunni jooksul pärast lepingukohast reageerimist.
 - 3.1.5. Kogu süsteemi või süsteemi kriitiliste osade tööd halvavate tõrgete korral (kriitiline rike) alustatakse probleemide likvideerimist koheselt pärast lepingukohast reageerimist ning likvideeritakse rike või tagatakse süsteemi toimimine alternatiivse lahendusega maksimaalselt 4 tunni jooksul reageerimisest arvates.
 - 3.1.6. Probleemide esmase tuvastuse teostab hankija.
 - 3.1.7. Füüsilist kohalolekut nõudvate probleemide lahendamisel viibib juures ka hankija esindaja.
 - 3.1.8. Hankijal on õigus saada tootetoe raames kuni 8 tundi tehnilist konsultatsiooni aastas ühe lepingu eseme komponendi kohta (kokku kolme lepingu eseme komponendi kohta 24 tundi).
 - 3.1.9. Tagatud on telefonijaamade, kõnejaotussüsteemide ja kõnesalvestussüsteemi tootjate poolt lepingu vältel välja antavad tarkvarauuendused, nende paigaldamise ette valmistamine ja paigaldamine hankija seadmetesse.
 - 3.1.10. Tarkvarauuenduste paigaldamise vajadus lepitakse kokku hankija esindajaga. Tarkvarauuendusi ei paigaldata tihedamini kui 2 korda kalendriaastas, välja arvatud juhul, kui tarkvarauuenduse paigaldamine on vajalik kriitiliste vigade parandamiseks.