

Opgavebeskrivelse

IP-telefoni til Kommune Qeqertalik

Indhold

Indhold.....	2
1 Indledning.....	3
2 Kommunens eksisterende telefonløsning	3
3 Kommunens eksisterende netværksinfrastruktur	3
3.1 Netværkskomponenter	3
3.2 Netværkssikkerhed.....	3
4 Kravspecifikation.....	4
4.1 Specifikationskrav.....	4
4.2 Generelle Krav	4
4.3 Funktionelle krav	4
4.4 Nonfunktionelle krav	7

1 Indledning

Kommune Qeqertalik (herefter benævnt Kommunen) ønsker at anskaffe og implementere en ny IP-telefoniløsning/UC kommunikationsplatform. der er pålidelig og med høj tilgængelighed. Løsningen skal implementeres på Kommunens nuværende netværksinfrastruktur.

Der er overordnet følgende opgaver:

1. Design og etablering af ny IP-telefoniløsning.
2. Migrering fra nuværende IP-telefoniløsning til den nye løsning.
3. Udarbejdelse af informationsmateriale og vejledninger til slutbrugere.
4. Uddannelse af lokale superbrugere og/eller it-supportere.
5. Overvågning, drift og support af telefoniløsningen.

2 Kommunens eksisterende telefoniløsning

Den nuværende løsning er en ISERFIK telefoniløsning som anvendes af ca. 500 brugere, samt Tusass Flow som anvendes af 30 brugere.

3 Kommunens eksisterende netværksinfrastruktur

3.1 Netværkskomponenter

Kommunen har kontorer og bygning i og omkring Aasiaat – se bilag 2c. Alle lokationer er koblet op via MPLS eller ADSL. Der er et fælles netværk for hele Kommunen for byerne. Bygder er koblet op via ADSL og tilgår administrative systemer og IP-telefoni via VPN.

Hver by har sit eget LAN, sat op i et eller flere rackskabe på lokationen, hvorfra der er kablet ud til den enkelte pc og IP-telefon.

Kommunen udbyder trådløst netværk på en række lokationer. Løsningen er baseret på Ubiquiti UniFi hardware.

3.2 Netværkssikkerhed

Firewall til hindring af uautoriseret adgang til det interne netværk, er af baseret på Cisco ASA 5506-X firewall/ Til VPN anvendes MS Direct Access.

4 Kravspecifikation

4.1 Specifikationskrav

Specifikationskravene opdeles i Mindstekrav (MK), som er krav, der skal opfyldes af tilbudsgiveren for at aflevere et konditionsmæssigt tilbud, samt Krav (K), som er de konkurrencekrav, der evalueres på baggrund af.

Kravene kan så igen opdeles i:

- Generelle Krav
- Funktionelle krav
- Nonfunktionelle krav

4.2 Generelle Krav

ID	Beskrivelse af krav	Kravtype	Løsningsbeskrivelse
K1	<u>Overvågning, drift og support</u> Tilbudsgiver bedes redegøre for hvilke ydelser, relateret til overvågning, drift og support, der tilbydes.	MK	
K2	<u>Software as a Service</u> Løsningen ønskes leveret som en SaaS-løsning, hvor tilbudsgiver hoster løsningen og varetager al drift, support og vedligehold.	MK	
K3	<u>Anvendelse af nuværende netværksinfrastruktur</u> Løsningen skal implementeres på Kommunens nuværende netværksinfrastruktur.	MK	
K4	<u>Migrering fra nuværende IP-telefoniløsning til den nye løsning.</u> Tilbudsgiver bedes beskrive migrering fra den nuværende løsning til den tilbudte løsning, herunder udarbejde en tentativ migreringsplan.	MK	

4.3 Funktionelle krav

ID	Beskrivelse af krav	Kravtype	Løsningsbeskrivelse
	<u>Nummerportabilitet</u> Eksisterende telefonnumre og nummerserier skal kunne anvendes.	MK	
	<u>Telefonomstilling/omstillingsbord (PBX)</u>	MK	
	<u>Viderestilling</u> Der skal være mulighed for at viderestille opkald til en anden linje eller telefonnummer.	MK	
	<u>Banke-på-funktion</u>	K	

Opgavebeskrivelse – IP-telefoni til Kommune Qeqertalik

ID	Beskrivelse af krav	Kravtype	Løsningsbeskrivelse
	<u>Voicemail (Telefonsvarer)</u> Brugere skal kunne modtage og aflytte voicemails.	K	
	<u>Optagelse af samtaler</u> Mulighed for at optage samtaler til senere gennemgang.	K	
	<u>Opkaldsoptagelse på forespørgsel</u> Brugere skal kunne starte og stoppe optagelse af opkald manuelt.	K	
	<u>Automatisk opkaldsoptagelse</u> Systemet skal kunne optage alle opkald automatisk for udvalgte brugere eller linjer.	K	
	<u>Voicemail til e-mail</u> Mulighed for at kunne modtage voicemail via e-mail.	K	
	<u>A-nummer fremføring (Opkalds ID)</u> Systemet skal kunne vise opkalds-ID for indgående opkald.	MK	
	<u>Traditionelle telefonmøder</u> Systemet skal understøtte konferenceopkald med flere deltagere.	MK	
	<u>Opkaldsventeliste</u> Mulighed for at placere opkald på venteliste med musik eller beskeder.	MK	
	<u>Opkaldsgrupper</u> Mulighed for til at oprette opkaldsgrupper, hvor opkald kan dirigeres til flere brugere samtidigt.	MK	
	<u>Opkaldsnotifikationer</u> Brugere skal modtage notifikationer om ubesvarede opkald via e-mail, SMS eller notifikation i app.	K	
	<u>Opkaldsstatistik</u> Mulighed for at generere rapporter om opkaldsvolumen, varighed og andre statistikker.	MK	
	<u>Brugerprofiler</u> Mulighed for tilpasning af indstillinger og funktioner baseret på individuelle brugerprofiler.	MK	
	<u>Interne opkald</u> Mulighed for at foretage opkald mellem interne brugere uden at bruge eksterne linjer.	MK	
	<u>Tidsbaseret routing</u> Mulighed for at dirigere opkald baseret på tidspunkt på dagen eller ugedag.	MK	
	<u>Understøttelse af Smartphones via app</u> Systemet skal kunne anvendes via en app på en SmartPhone, uden krav om SIM-kort/telefonforbindelse.	MK	

Opgavebeskrivelse – IP-telefoni til Kommune Qeqertalik

ID	Beskrivelse af krav	Kravtype	Løsningsbeskrivelse
	<u>Understøttelse af Softphones</u> Systemet skal kunne anvendes via software installeret på en pc.	MK	
	<u>Understøttelse af IP-telefoner</u> Systemet skal kunne anvendes via fysiske IP-telefoner i form af bordtelefoner, DECT-telefoner og WiFi-telefoner.	MK	
	<u>Sikkerhed</u> Samtaler skal krypteres for at beskytte mod aflytning og sikre datafortrolighed.	MK	
	<u>Opkaldslogging</u> Logning af opkaldsdata, inklusive varighed, tidspunkt og deltagerinformation	MK	
	<u>Integration til Microsoft 365</u> Løsningen skal integrere til Microsoft 365, herunder TEAMS, Exchange og Outlook	MK	

4.4 Nonfunktionelle krav

ID	Beskrivelse af krav	Kravtype	Løsningsbeskrivelse
	<u>Kompatibilitet</u> Løsningen skal være kompatibel med eksisterende netværkshardware og IP-telefoner	MK	
	<u>Ydeevne</u> Løsningen skal kunne håndtere x samtidige opkald for hele Kommunen. Beskriv løsningsmuligheder og begrænsninger	MK	
	<u>Tilgængelighed</u> Løsningen skal have en opetid på xx % for at sikre høj tilgængelighed. Beskriv løsningsmuligheder og begrænsninger	K	
	<u>Pålidelighed</u> Løsningen skal fungere uden fejl i mindst 98% af tiden i tidsrummet kl. xx-yy Beskriv løsningsmuligheder og begrænsninger	K	
	<u>Vedligeholdelse</u> Løsningen skal kunne vedligeholde med minimal nedetid under opdateringer.	MK	
	<u>IP-net / IP-plan</u> Løsningen skal kunne anvendes med de nuværende IP-net og IP-plan	MK	
	<u>Brugervenlighed</u> Systemet skal være intuitivt og let at bruge for både slutbrugere og administratorer.	K	
	<u>Leverandørens kompetencer</u> Tilbudsgiver skal råde over de nødvendige kompetencer til at kunne designe, etablere, drifte, vedligeholde og supportere løsningen.	K	
	<u>Dokumentation</u> Tilbudsgiver skal udarbejde og vedligeholde dokumentation over Kommunens løsning. Tilbudsgiver bedes gøre rede for hvilken dokumentation der udarbejdes og vedligeholdes.	K	
	<u>Informationsmateriale og vejledninger til slutbrugere</u> Tilbudsgiver skal udarbejde informationsmateriale og vejledninger til slutbrugere.	K	
	<u>Uddannelse af lokale superbrugere og/eller it-supportere.</u> Tilbudsgiver skal forestå Uddannelse af lokale superbrugere og/eller it-supportere.	MK	