Príloha č. 1 súťažných podkladov

**Opis predmetu zákazky**

1. Názov predmetu zákazky: **„Služby call centra“**
2. Celková predpokladaná hodnota: **98 081,28 EUR bez DPH**
3. Lehota plnenia: Dynamický nákupný systém (ďalej ako „**DNS**“) sa vytvára na obdobie **24** mesiacov od jeho zriadenia.
4. Kód CPV

Hlavný predmet:

V rámci zriadeného DNS bude možné obstarávať zákazky v rámci kategórie CPV 6421

64210000-1 Telefónne služby a prenos údajov.

V zriadenom DNS sa predpokladá obstarávanie služieb call centra v rámci CPV najmä:

Doplnkové predmety:

64214200-1 Služby telefónnych ústrední

64215000-6 Telefónne služby prostredníctvom IP

64216000-3 Elektronické správy a informačné služby

64216100-4 Elektronické správy

64216110-7 Služby elektronickej výmeny údajov

64216120-0 Služby elektronickej pošty

64216130-3 Telexové služby

64216140-6 Telegrafické služby

64216200-5 Elektronické informácie

64216210-8 Informačné služby s pridanou hodnotou

64216300-6 Teletextové služby

**OPIS SKUTKOVÉHO STAVU A POŽIADAVKY NA PREDMET**

Tento opis je iba rámcový, pričom konkrétny opis požadovanej služby bude uvedený v konkrétnej výzve na predkladanie ponúk na zákazku v rámci zriadeného DNS a môže byť odlišný od tohto opisu, uvedeného v súťažných podkladoch.

Verejný obstarávateľ v súčasnej dobe prevádzkuje vlastné interné kontaktné centrum, ktoré vzhľadom na aktuálnu situáciu (spojenú so šírením COVID 19) a s tým spojenými sekundárnymi vplyvmi, ktoré majú za následok zvýšenie náporu na interné kontaktné centrum a taktiež s plánovanými marketingovými aktivitami súčasťou ktorých je aj telefonické kontaktovanie poistencov verejného obstarávateľa očakáva, že si tieto všetky aktivity nebude vedieť pokryť internými kapacitami.

Vzhľadom k tomu realizuje toto verejné obstarávanie, aby našiel externého Poskytovateľa služieb kontaktného centra, ktorý bude realizovať nasledovné aktivity (stručná charakteristika):

a) odchádzajúce hovory- stiahnutie a aktivácia mobilnej aplikácie VšZP

Poskytovateľ zabezpečí telefonické kontaktovanie existujúcich poistencov VšZP, ktorí nemajú stiahnutú mobilnú aplikáciu. V rámci hovoru sa telefonický operátor Poskytovateľa predstaví, informuje volajúceho o nahrávaní hovoru a vyžiada si súhlas s pokračovaním hovoru, vysvetlí mu dôvod volania, poskytne marketingové a produktové informácie k mobilnej aplikácií (detailnejšie vysvetlí všetky benefity, ktoré môže poistenec získať). Primárnym cieľom hovoru je, aby poistenec prejavil záujem o stiahnutie mobilnej aplikácie a následne mu podľa jeho preferencie zaslať email / SMS s odkazom na stiahnutie tejto aplikácie. V rámci hovoru musí odznieť aj súhlas so spracovaním osobných údajov v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadením GDPR.

Verejný obstarávateľ môže vyžadovať v rámci hovoru aj dodatočné sekundárne ciele hovoru- ako napríklad aktualizácia kontaktov, získavanie súhlasu so zasielaním elektronickej komunikácie, krátky marketingový prieskum, získavanie súhlasov so zasielaním marketingovej komunikácie a podobne.

b) prichádzajúce hovory- spracovanie prichádzajúcich hovorov súvisiacich s plánovanými marketingovými aktivitami

Poskytovateľ zabezpečí spracovanie prichádzajúcich hovorov spojených primárne s náporom volajúcich na interné kontaktné centrum, ktoré bude spojené najmä s marketingovými kampaňami (napríklad hromadné zasielanie e-mailov, SMS a podobne). V rámci interného kontaktného centra bude 1 vetva IVR / alebo viacero vetiev IVR presmerovaných na externé kontaktné centrum, ktoré bude riešiť vybraný okruh tém volajúcich poistencov.

Poskytovateľ zabezpečí potrebnú súčinnosť verejnému obstarávateľovi a technologické zastrešenie požadovanej služby vzhľadom na potrebné smerovanie hovorov v rámci vetvy IVR. Ohľadom na povahu obstarávanej služby Poskytovateľ zabezpečí dostatočné personálne kapacity na aj zvládnutie väčšieho rozsahu prichádzajúcich hovorov, ktoré môžu prichádzať v krátkych časových úsekoch.

c) AD HOC projekty

Verejný obstarávateľ môže požadovať od Poskytovateľa aj realizáciu rôznych AD HOC projektov týkajúcich sa poskytovania služieb externého kontaktného centra, ako napríklad: realizácia marketingových prieskumov, prieskumov spokojnosti prostredníctvom telefonického kontaktovania, uvítacie hovory, krízová komunikácia, komunikácia so zákazníkmi spojená s legislatívnymi zmenami, získavanie súhlasov so zasielaním elektronickej komunikácie, telefonické upomínanie alebo vymáhanie pohľadávok (a podobne)- prípadne ich kombinácia.

Konkrétne zadanie bude dohodnuté s Poskytovateľom a následne definované v jednotlivej výzve v DNS, pričom bude vychádzať z aktuálnych potrieb verejného obstarávateľa.

**POŽIADAVKY NA SLUŽBY EXTERNÉHO CALL CENTRA**

1. **Miesto a jazyk poskytovaných služieb**

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb zo svojich prevádzok v súlade s legislatívou Slovenskej republiky a v súlade s GDPR.

Služby je Poskytovateľ povinný zabezpečiť v slovenskom jazyku.

1. **Prevádzková doba poskytovaných služieb**

Služby definované v bode a) a c) budú poskytované v pracovných dňoch od 08:00 hod. do 17:00 hod. a služby uvedené v bode b) budú poskytované v pracovných dňoch od 08:00 hod. do 18:00 hod.

Prevádzková doba môže byť upravená v prípade vzájomnej dohody medzi Poskytovateľom a verejným obstarávateľom.

1. **Telefónne čísla a telekomunikačné poplatky**

Poskytovateľ je povinný zriadiť 1 telefónne číslo, na ktorom budú prevádzkované služby uvedené v bode a) a c). Poskytovateľ je povinný využívať predmetné telefónne číslo výhradne (exkluzívne) len pre verejného obstarávateľa v rámci poskytovania predmetných služieb.

V prípade ak o to verejného obstarávateľ požiada je Poskytovateľ povinný poskytnúť geografické telefónne číslo s predvoľbou 02 za účelom poskytovania služieb uvedeného v bode b).

Všetky náklady spojené s prevádzkovaním telefónnych čísel, ako aj všetky telekomunikačné poplatky a poplatky za SMS správy musia byť zahrnuté v cene poskytovanej služby.

1. **Minimálne technologické požiadavky**

(i) Poskytovateľ musí disponovať **technológiou kontaktného centra** (prípadne ekvivalentným riešením), ktorá umožňuje **spracovanie odchádzajúcich hovorov, prichádzajúcich hovorov, zasielanie emailov a SMS správ.**

(ii) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť **nahrávanie a archivovanie hovorov** všetkých prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov minimálne na úrovni 99,95 %, pričom musí zastrešiť túto požiadavku v súlade s právnymi predpismi.

Verejný obstarávateľ bude mať neobmedzený **ONLINE prístup** k týmto **nahrávkam.**

(iii) Poskytovateľ na základe stanoveného kľúča zabezpečí **presmerovanie** prichádzajúcich a odchádzajúcich **hovorov na telefónne čísla poskytnuté Obstarávateľom** (náklady na presmerovanie znáša Poskytovateľ).

(iv) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť **reportovanie služieb:**

**a) ONLINE report**

Štatistický report, ktorý nebude obsahovať osobné údaje. ONLINE report musí obsahovať dáta v reálnom čase a bude k dispozícií vybraným osobám, ktoré zadefinuje verejný obstarávateľ. Minimálne parametre, ktoré musia byť obsiahnuté v službách definovaných v bode a) a c):

* Číselné a % vyjadrenie záujmu o aplikáciu z dovolaných kontaktov
* Číselné a % vyjadrenie a % zaslaných emailov
* Číselné a % vyjadrenie a % zaslaných SMS
* Číselné vyjadrenie veľkosti databázy
* Číselné vyjadrenie počtu dovolaných kontaktov
* Číselné vyjadrenie počtu nedovolaných kontaktov
* Číselné vyjadrenie počtu zatiaľ nedovolaných kontaktov
* Číselné vyjadrenie neexistujúcich čísel
* Číselné vyjadrenie dĺžky hovoru v AHT
* Číselné a % vyjadrenie konkrétne uvedených dôvodov nezáujmu

Jednotlivé parametre bude možné filtrovať podľa dátumu realizácie služieb a podľa pobytu, pohlavia a vekovej kategórie poistencov.

Minimálne parametre, ktoré musia byť obsiahnuté v službách definovaných v bode b):

* Číselné vyjadrenie počtu hovorov vstúpených do ústredne
* Číselné vyjadrenie počtu hovorov distribuovaných na telefonických operátorov
* Číselné vyjadrenie počtu zodvihnutých hovorov
* Číselné a % vyjadrenie Dostupnosti (pomer medzi počtom zodvihnutých hovorov a distribuovaných hovorov na telefonických operátorov)
* Priemerná dĺžka hovoru v AHT.

**b) Týždenný report**

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť týždenný report, ktorý sa bude predkladať vždy v pondelok vo formáte xls. (excel) a bude obsahovať údaje ku konkrétnym poistencom vo vzťahu k výsledku odchádzajúceho alebo prichádzajúceho hovoru.

Verejný obstarávateľ môže jednostranne upraviť frekvenciu reportu na denný report, ktorý je Poskytovateľ povinný predkladať vždy nasledujúci pracovný deň po dni, kedy poskytoval služby pre verejného obstarávateľa.

**c) Mesačná správa**

Poskytovateľ je povinný raz mesačne predložiť mesačnú zhrňujúcu správu z poskytovaných služieb vo formáte pdf. , ktorá bude obsahovať štatistické zhodnotenie a návrhy / odporúčania vychádzajúce z výsledkov poskytovaných služieb.

1. **Personálne kapacity a flexibilita**

a) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb definovaných v bode a) prostredníctvom riadiaceho pracovníka (projektového manažéra), ktorý musí mať minimálne 2 ročné skúsenosti s riadením projektov v oblasti spracovania odchádzajúcich hovorov.

b) Poskytovateľ bude poskytovať služby len telefonickými operátormi, ktorí absolvovali vstupné školenie. Odhadovaná dĺžka školenia je 1 pracovný deň, pričom náklady na školenia musia byť zahrnuté v cene 1 minúty AHT.

c) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť do 3 pracovných dní prípravu a technické nastavenie projektu a mať k dispozícií kapacitu na realizáciu minimálne 30 000 hovorov mesačne.

1. **Príprava telemarketingových materiálov**

Poskytovateľ zabezpečí tvorbu a zaslanie minimálne nasledovných materiálov:

* Návrh scenára hovorov (tzv. „call script“)
* Návrh predmetu a tela emailovej správy
* Návrh SMS s maximálnym počtom 160 znakov.

Verejný obstarávateľ na základe návrhov môže požiadať Poskytovateľa o tvorbu nových návrhov / prípadne upraviť tieto návrhy alebo akceptovať návrhy Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní služieb používať len finálne verejným obstarávateľom odsúhlasené materiály.

Samotné návrhy musia byť v súlade so všetkými právnymi predpismi (najmä v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, GDPR a Zákonom č. 351/2011 Z. z. - Zákon o elektronických komunikáciách).

1. **CPV kódy nakupovaných služieb:**

Stredisko hovorov (79512000-6)

Služby zákazníkom (79342300-6)

1. Verejný obstarávateľ bude vyhlasovať konkrétnu zákazku s použitím DNS na základe Výzvy na predkladanie ponúk (ďalej ako „**Výzva na predkladanie ponúk**“). Presná špecifikácia predmetu zákazky bude uvedená v príslušnej Výzve na predkladanie ponúk v rámci zadávania konkrétnej zákazky, pričom môže

* vychádzať z informácií o službách, ktoré predložili zaradení záujemcovia v DNS, a/alebo
* obsahovať služby s inými špecifikáciami, ktoré sú bežne dostupné na trhu.

1. Verejný obstarávateľ predpokladá zadávanie konkrétnych zákaziek v rámci DNS v dopredu neurčitých, nepravidelných intervaloch, ktoré budú závisieť od aktuálnych potrieb verejného obstarávateľa. Objem konkrétnych zákaziek zadávaných v rámci DNS predpokladá verejný obstarávateľ v rôznom rozsahu podľa aktuálnej potreby v každej konkrétnej zadávanej zákazke v rámci DNS. Služby budú dodávané v rozsahu a v závislosti od potrieb verejného obstarávateľa, podľa podrobného opisu v každej konkrétnej zákazke. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude pri plnení predmetu zákazky dodržiavať platnú legislatívu Slovenskej republiky a Európskej únie.
2. Výzva na predkladanie ponúk v rámci zadávania konkrétnej zákazky obsahuje druh, množstvo služieb, prípadne ďalšie informácie.
3. V prípade, že si to bude zadávanie konkrétnej zákazky vyžadovať, súčasťou výzvy na predkladanie ponúk budú aj požiadavky na preukázanie odborných certifikátov, oprávnení na vykonávanie štátom regulovaných živností, prípadne iných nevyhnutných dokladov potrebných na to, aby sa verejný obstarávateľ uistil, že predmet zákazky bude dodaný v požadovanej kvalite v súlade s platnými právnymi predpismi.
4. V prípade, že úspešný uchádzač pred podpisom zmluvy v lehote do 10 pracovných dní odo dňa uplynutia lehoty podľa § 56 ods. 4 až 6 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZVO**“), ak bol na uzavretie zmluvy o poskytnutí služieb písomne vyzvaný, nepredloží doklady a/alebo dokumenty uvedené v bode 8, resp. nebude mať splnenú povinnosť v súlade so zákonom č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, verejný obstarávateľ to bude považovať za neposkytnutie riadnej súčinnosti a bude postupovať spôsobom podľa ZVO.