Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je SW produkt potrebný pre technologický upgrade kontaktného centra na 50 operátorov. Jedná sa o SW produkt pre automatizované plánovanie zmien a sledovanie kapacitného vyťaženia kontaktného centra s previazanosťou na dochádzkový SW.

Súčasťou predmetu zákazky sú aj služby spojené s dodaním tovaru na miesto dodania a vyložením v mieste jeho umiestnenia (ak aplikovateľné), jeho inštaláciou a so zaškolením používateľov.

Požiadavky na **SW produkt pre kapacitné plánovanie a manažment kontaktného centra**:

* Dodanie SW produktu pre 50 používateľov spolu s jeho inštaláciou a konfiguráciou;
* Dodávateľ vyšpecifikuje HW požiadavky pre prevádzkovanie SW produktu na strane objednávateľa (iba ak je možné);
* Možnosť plánovať zmeny bez rozdielu, či ide o pravidelnú alebo nepravidelnú zmenovú prevádzku;
* Možnosť plánovania zmien samotným zamestnancom;
* Automatická kontrola zákonných podmienok a interných pravidiel (napr. nie je možné naplánovať zmenu 6 dní bez prestávky,...);
* Možnosť zadávať požiadavky na úpravu/zmenu v naplánovaných zmenách a súčasne kontrola dodržiavania nastavených pravidiel pri plánovaní;
* Možnosť spravovať požiadavky zamestnancov – schválenie/neschválenie aj s odôvodením;
* Zohľadňovanie nastavených pravidiel pri požiadavkách na zmenu;
* Možnosť pridať poznámku k vykonanej zmene v plánovaní zmien;
* Evidencia informácie, kto vykonal zmenu/opravu v zázname;
* Možnosť sledovať kapacitné vyťaženie – potrebu operátorov na linke na základe vyhodnotenia historických dát resp. aktuálneho vyťaženia linky – prepojenie na CISCO Flex Contact Center;
* Reporting pre potreby riadenia Kontaktného centra v rozsahu dostupných funkcionalít (kapacitné vyťaženie mesiac/týždeň/deň, aktuálne vyťaženie, reporting podľa jednotlivých stavov v plánovaní, historické dáta, a pod.);
* Reporting pre potreby mzdového oddelenie (výpočet miezd, nadčasov, stravných lístkov...);
* Možnosť vyhodnocovať pracovný výkon mimo štandardnej pracovnej náplne (Ad hoc úlohy, kampane, a pod.);
* Možnosť exportu dát/reportov vo formáte .xls, .xlsx, .csv, .pdf;
* Možnosť exportu dát do dochádzkového softvéru Aktion (<https://www.aktion.sk>);
* Riadenie čerpania prestávok operátorov (napr. zamedzenie prepnutia všetkých operátorov na linke do prestávky);
* **Perpetual licencia na dodaný SW produkt;**
* Realizácia školenia pre 50 používateľov, z ktorých bude minimálne 5 manažérov (rola pokročilý používateľ) ;
* Dodanie školiacich materiálov a návodu na používanie SW produktu (používateľskú príručku);
* **Servisná podpora** pre SW na dobu 12 mesiacov alebo do vyčerpania limitu 24 človekodní. Čerpanie servisnej podpory bude prebiehať priebežne podľa aktuálnej potreby objednávateľa na základe požiadavky/objednávky. Objednávateľ si vyhradzuje právo neobjednať celý rozsah servisnej podpory. Obsahom SW podpory je predovšetkým poradenstvo, dodatočné školenia, kastomizácia SW a drobný rozvoj SW;
* Min. **záručná doba** na SW produkt – 12 mesiacov, v rámci ktorej budú k dispozície zdarma nové aktualizácie, opravy chýb.