Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky

Verejný obstarávateľ má v súčasnosti vybudované a prevádzkuje kontaktné centrum, ktoré obsluhuje 30 operátorov. Predmetom zákazky je SW produkt potrebný pre technologický upgrade kontaktného centra na 120 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 135 používateľov (120 ks používateľ a 15 ks pokročilý používateľ) 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 120 operátorov (rola používateľ) a pre 15 manažérov (rola pokročilý užívateľ)

- 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