**Wstępny Opis Przedmiotu Zamówienia**

**systemu Contact Center**

1. Przedmiotem zakupu jest świadczenie usług wsparcia i rozwoju, nabycie licencji w modelu subskrypcyjnym oraz maintenance do oprogramowania Genesys – Opis systemu Contact Center (**załącznik nr 3).**

2. W ramach wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:

a) zapewnienia dostępu do subskrypcji czasowych (w tym Maintenance Systemu) w zakresie licencji wyszczególnionych w **załączniku nr 1**– w okresie sześciu (6) lub osiemnastu (18) lub trzydziestu (30) miesięcy od dnia 28.04.2025

b) zapewnienia Maintenance Systemu w zakresie licencji wieczystych wyszczególnionych w **załączniku nr 1** – w okresie dwunastu (12) lub dwudziestu czterech (24) lub trzydziestu sześciu (36) miesięcy od dnia 24.10.2024

c) świadczenia usług utrzymania i konserwacji Systemu (Usługi Asysty Technicznej) zgodnie z postanowieniami **załącznika nr 2** - w okresie dwunastu (12) lub dwudziestu czterech (24) lub trzydziestu sześciu (36) miesięcy od dnia 24.10.2024

d) świadczenie Usługi Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej poniżej;

Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość skorzystania z konsultacji w tym prac programistycznych do:

1. 500 godzin ale nie mniej niż 200, przez okres wskazany w Umowie,
2. dodatkowych 50 godzin konsultacji w okresie obowiązywania Umowy, przy czym Zamawiający zastrzega, że dodatkowe godziny konsultacji będą wykorzystane w pierwszej kolejności i bez dodatkowego wynagrodzenia.

Łączna liczba konsultacji w tym prac programistycznych udzielonych/zrealizowanych w danym miesiącu, po ich zsumowaniu, będzie zaokrąglona do pełnej godziny, zgodnie z zasadą że jeśli zsumowana wartość przekracza pełną godzinę powyżej 30 minut, jest zaokrąglana do kolejnej pełnej godziny.

**Załącznik nr 1 OPROGRAMOWANIE POSIADANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO**



**Model licencji subskrypcyjnej - Subscription license model**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Product** | **APN Number** | **Quantity** |
| Genesys CIM Platform - SUB | 3GP94841ACAA-SUB | 14 |
| Genesys Customer Experience Insights - SUB | 3GP84586ACAA-SUB | 14 |
| Genesys Info Mart - SUB | 3GP21747ACAA-SUB | 14 |
| Genesys SIP Interaction - SUB | 3GP91663ACAA-SUB | 14 |
| Genesys Softphone - SUB | 3GP91872ACAA-SUB | 14 |
| Workspace - SUB | 3GP20364ACAA-SUB | 14 |
| RecViewer Voice recording - SUB | Custom | 14 |
| Genesys Knowledge Center - Agent - SUB | 3GP105440ACAA-SUB | 15 |

**Załącznik 2**

**Warunki Świadczenia Usługi Wsparcia**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia, przez okres dwunastu (12) lub dwudziestu czterech (24) lub trzydziestu sześciu (36) miesięcy, Usługi Wsparcia dla Systemu CC przez wykwalifikowanych, polskojęzycznych inżynierów, posiadających wiedzę niezbędną do realizacji usług określonych w niniejszym załączniku.
2. W ramach Usługi Wsparcia Wykonawca zobowiązuje się do usuwania zgłoszonych Awarii/Usterek Systemu CC.
3. Wszelkie koszty Napraw realizowanych w ramach Usługi Wsparcia ponosi Wykonawca.
4. Zgłoszenia problemów związanych z nieprawidłowym działaniem Oprogramowania/Systemu CC w ramach Usługi Wsparcia będą dokonywane telefonicznie pod numerem: ……………… lub pod adresem poczty elektronicznej: …………………..Tryb przyjmowania zgłoszeń: w Dni Robocze w godzinach 7:00 - 19:00 oraz w soboty w godzinach 10:00-16:00, przy czym zgłoszenia otrzymane po godzinie 19:00 lub w soboty po godzinie 16:00 będą traktowane jako zgłoszenia otrzymane rano, następnego Dnia Roboczego lub w sobotę. Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić przyjęcie zgłoszenia drogą elektroniczną na e- mail Zamawiającego ……………...
5. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi Wsparcia, z zachowaniem następujących terminów:

1) w okresie kampanii- 4 miesiące od 1 marca do 30 czerwca:

1. czas reakcji - 1 godzina,
2. czas realizacji (Awaria) – 1 godzina,
3. czas realizacji (Usterka) – 6 godzin

2) w okresie poza kampanią- 8 miesięcy- od 1 lipca do końca lutego:

1. czas reakcji - 2 godziny,
2. czas realizacji (Awaria) – 6 godzin,
3. czas realizacji (Usterka) – 48 godzin

Czas realizacji liczony jest od momentu potwierdzenia zgłoszenia Awarii/Usterki do momentu potwierdzenia jej Naprawy przez Wykonawcę.

**Załącznik 3**

**Opis Systemu Contact Center**

## Ogólny opis systemu, którym dysponuje Zamawiający:

1. System Contact Center obsługuje następujące kanały komunikacji:
	1. Głos przychodzący,
	2. Głos wychodzący,
	3. Poczta elektroniczna,
	4. SMS,
	5. Obsługa wniosków o oddzwonienie,
	6. Współdzielenie z klientem strony internetowej, na której przebywa klient,
	7. Kanały społecznościowe,
	8. Wielokanałowa aplikacja konsultanta spójna z aplikacją pracownika w oddziale,
	9. Widok interakcji obsługiwanych w oddziale.
2. System umożliwia dystrybucję zadań do pracowników terenowych. Dostępne kanały:
	1. Obsługa elektronicznej wersji wniosku,
	2. Widok interakcji obsługiwanych w Contact Center,
	3. Aplikacja pracownika w oddziale spójna z aplikacją konsultanta Contact Center.
3. System umożliwia identyfikację klienta poprzez obsługiwane kanały komunikacji.
4. System jest zainstalowany on-premise.
5. Skonfigurowano system raportów rzeczywistych oraz historycznych.
6. System umożliwia pojedyncze logowanie przez integrację z Active Directory (Kerberos 5, szyfrowanie AES-128) i wspiera mechanizmy SSO (single sign-on).
7. Uprawnienia użytkowników systemu bazują na modelu ról z możliwością konfiguracji dostępności funkcjonalności oraz ograniczania dostępu do zasobów/interakcji (w zależności od posiadanych uprawnień).
8. System umożliwia tworzenie logiki obsługi interakcji oraz wybór najlepszego konsultanta w jednym graficznym narzędziu dla wszystkich kanałów interakcji z klientem, w tym telefonu, e-maili, sms, facebooka, twittera, mesengera oraz składanych wniosków.
9. System umożliwia przedstawienie wszystkich kanałów interakcji z klientem, w tym telefonicznych, emailowych, sms, facebooka, twittera, mesengera oraz składanych wniosków w jednym spójnym narzędziu raportowym.
10. Wybór najlepszego konsultanta – dla wszystkich kanałów – może odbywać się w oparciu o:
	1. Umiejętności,
	2. Profil,
	3. Dostępność,
	4. Lokalizację,
	5. Historię współpracy z klientem,
	6. Grafik dostępny w narzędziu systemu Contact Center.

W przypadku nieznalezienia odpowiedniego konsultanta w oparciu o założone kryteria, system umożliwia przeprowadzenie kolejnego wyszukiwania według złagodzonych kryteriów.

1. System kierowania interakcji do konsultanta uwzględnia umiejętność konsultanta do jednoczesnej pracy z wieloma interakcjami, np. jedną rozmową telefoniczną, dwoma zadaniami.
2. Konsultanci w oddziałach i Contact Center mają dostęp do pełnej historii interakcji pomiędzy Zamawiającym a obsługiwanym Klientem, w tym wymienianych maili, sms i wiadomości Messenger.