

Špecifikácia služieb Call centra

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi nasledujúce služby Call centra:

1. vypracovanie zámeru poskytovania služieb v zmysle bodu 3.2 rámcovej dohody, t.j. príprava a technické nastavenie projektu (zahrnuté v cene za poskytované služby uvedenej v článku 4 rámcovej dohody).
2. zabezpečenie komunikácie s klientmi objednávateľa, ktorými sú najmä občania, zamestnanci, zamestnávateľia, podnikatelia, živnostníci, zástupcovia obchodných spoločností a iné osoby vo veci opatrení na znižovanie dopadov spôsobených šírením ochorenia COVID-19, a to v prevádzkovej dobe v pracovné dni v čase od 8:00 do 20:00 hod. v rozsahu
 - a) **prichádzajúce hovory** - informačná podporná linka objednávateľa ohľadne prvej pomoci klientom pri znižovaní dopadov šírenia ochorenia COVID-19,
 - predpokladaná priemerná dĺžka hovoru: 6 minút,
 - predpokladaný počet prijatých hovorov za kalendárny mesiac: 30 000,
 - poskytovateľ je povinný zabezpečiť, že 80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd,
 - b) **odchádzajúce hovory** - kontaktovanie klientov a komunikácia s klientmi (napríklad z dôvodu korekcie a odstránenia nedostatkov žiadostí o príspevok),
 - predpokladaná priemerná dĺžka hovoru: 3 minúty,
 - predpokladaný počet odchádzajúcich hovorov za mesiac: 7 500;

Poskytovateľ zabezpečí jednu telefonickú linku (nie mobilnú), na ktorej budú operátori Call centra realizovať prichádzajúce a odchádzajúce hovory.

Poskytovateľ zabezpečí prevádzku linky Call centra počas jej prevádzkovej doby a spracovanie jednotlivých hovorov prostredníctvom operátorov Call centra v počte 40 osôb. Poskytovateľ určí minimálne 2 riadiacich pracovníkov, ktorí budú pridelení výlučne na plnenie predmetu tejto rámcovej dohody. Úvodné zaškolenie operátorov (odhadom 16 hodín na operátora) je súčasťou poskytovaných služieb a je zahrnuté v cene za poskytované služby.

3. zabezpečenie telefónnej ústredne, z ktorej poskytovateľ zabezpečí prevádzku a činnosť Call centra. Z dôvodu zabezpečenia dovolateľnosti na linku Call centra v prípade poruchy alebo výpadku činnosti linky Call centra, zabezpečí poskytovateľ minimálne 2 geograficky oddelené prevádzky s minimálnym počtom 30 pracovných staníc. Za geograficky oddelené prevádzky sa považujú prevádzky v rôznych okresoch Slovenskej republiky.
4. vypracovanie denných štatistík prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov minimálne v rozsahu: počet prichádzajúcich hovorov, počet prijatých hovorov, počet zmeškaných hovorov, priemerná dĺžka hovoru, priemerná doba čakania na hovor, SLA (80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd). Poskytovateľ je povinný zabezpečiť objednávateľovi online prístup k týmto štatistikám prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre dve kontaktné osoby objednávateľa a umožní stiahnutie a vytlačenie predmetných štatistických údajov prostredníctvom tohto prístupu. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi prístup k uvedeným štatistikám ešte 60 dní po skončení poskytovania služieb podľa tejto rámcovej dohody.

5. ukladanie zvukových nahrávok realizovaných operátorskými miestami Call centra do informačného systému poskytovateľa za podmienok stanovených v rámcovej dohode. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť objednávateľovi online prístup k nahrávkam hovorov prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre dve kontaktné osoby objednávateľa, najmä z dôvodu kontroly kvality hovorov realizovaných operátormi, možnosti hodnotenia jednotlivých hovorov a poskytnutia spätnej väzby objednávateľa. Poskytovateľ sprístupní objednávateľovi nahrávku hovoru do 30 minút od ukončenia hovoru. Nahrávka sa archivuje pre potreby objednávateľa minimálne 14 dní od realizácie hovoru.