### Specifikace poskytovaných služeb

Předmětem poskytovaných služeb je zajištění služeb virtuální telefonní ústředny. Konkrétně v tomto rozsahu:

Hlasový strom I - centrální poradenská linka – 20 operátorů

Hlasový strom II – Evropské spotřebitelské centrum – 5 operátorů

Hlasový strom III – Inspektorát pro Středočeský kraj a hl. m. Prahu

Seřazení a roztřídění nahrávek do jednotlivých částí hlasového stromu

Ovládání prostřednictvím webového rozhraní (samostatně pro každý hlasový strom)

Možnost nahrávání hovorů

Přepojování hovorů prostřednictvím webového rozhraní

Pokročilé statistiky

Konfigurovatelné fronty operátorů

Možnost nahrávání a úpravy vlastních hlášek hlasového stromu

Možnost odchozího volání

Zajištění notifikace/zpětného automatického volání - po každých dvou minutách bude volajícímu čekajícímu na operátora nabídnuta možnost zpětného zavolání ze strany Objednatele, až bude operátor dostupný. Bude-li zvolena možnost zpětného volání, bude přehrána potvrzující hláška, rozloučení a hovor se ukončí. Volající následně dostane potvrzení formou sms. Operátor Objednatele následně volá bez dalšího (volající již nic nepotvrzuje).

Zajištění nabídky zpětného volání u zmeškaných hovorů - při zmeškaném hovoru nepřesahující čekání dvou minut (tj. volajícímu ještě nebyla nabídnuta možnost zpětného zavolání) poslat sms s nabídkou zpětného zavolání, pokud volající formou odpovědi na sms potvrdí, operátor ObjednateIe následně volá zpět.

Hodnocení hovorů - možnost hodnocení na konci hovoru (po ukončení hovoru s operátorem) a možnosti zasílání sms s následnou odpovědí formou sms volajícího

Zajištění funkce, aby po druhé nabídce úvodního menu byl hovor bez dalšího přesměrován na operátora

20 x pronájem stacionárního hardwarového telefonu

6 x pronájem zařízení pro přesměrování hovorů z běžné telefonní linky do hlasového stromu