

V Praze dne 8. září 2023

Věc: Cenová nabídka analýzy za účelem implementace kontaktního centra FrontStage pro oddělení - Odbor centrálního ServiceDesk IT/OT

1. Identifikace dodavatele:

Dodavatel	
obchodní jméno	atlantis telecom spol. s r.o.
se sídlem (přesná adresa z obchodního rejstříku)	Praha 10 - Hostivař, Štěrboholská 1427/55, PSČ 10200
IČO	60466189
DIČ	CZ60466189
zástupce pro jednání	██████████
mobilní telefon	██████████
e-mail	██████████

2. Popis požadavku

Analýza prostředí a procesů objednatele, odboru centrálního ServiceDesk IT/OT, pro implementaci řešení kontaktního centra FrontStage. Analýza musí zohledňovat požadavky objednatele uvedené v dokumentu „Požadavky_Call Centre_ServiceDesk_SOC“, který objednatel dodavateli poskytl. Požadovaným výstupem je dokument/y, popisující nutné prekvizity v prostředí objednatele, doporučený návrh architektury a technické řešení požadavků objednatele v prostředí FrontStage. Součástí analýzy bude i orientační harmonogram pro optimální scénář nasazení aplikace kontaktního centra.

3. Termíny a pracnost

Analýza bude zahájena nejpozději do 14 dnů od zaslání závazné objednávky objednatelem, závazný termín pro předání díla, výstupních dokumentů je 2 měsíce od obdržení závazné objednávky.

Oblast	Zahrnuje analýzu oblastí	Pracnost	Výstup
Infrastruktura (Produkce, test)	<ul style="list-style-type: none"> • Databáze • HW and SW • Nahrávání • Terminály • Nastavení PBX • Sizing • Výsledek: Technická specifikace 	4	Dokument "Technická specifikace"
Prvky systému	<ul style="list-style-type: none"> • Projekty • Kontakty • Entity systému 	2	Dokument "Funkční specifikace"
Komunikační kanály	<ul style="list-style-type: none"> • Callflow logika • WQ.IVR • Nahrávání • Callback 	4	Dokument "Funkční specifikace"
Reporting (historický)	<ul style="list-style-type: none"> • Standardní sada • Custom reporty 	2	Dokument "Funkční specifikace"
Customizace prostředí	<ul style="list-style-type: none"> • Prostor UI - Agent/Supervisor • Wallboard • Dashboard 	5	Dokument "Funkční specifikace"
Administrace systému	<ul style="list-style-type: none"> • Custom administrace • Nativní administrace - VE 	5	Dokument "Funkční specifikace"
Oprávnění, GDPR	<ul style="list-style-type: none"> • Oprávnění uživatelů 	3	Dokument "Funkční specifikace"
Pracnost celkem (MD)		25,0	

4. Odpovědná osoba za správnost nabídky