

POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK**Č. 158**

Poskytovatel služby	GORDIC spol. s r. o., Erbenova 4, 586 01 Jihlava
Správce IS	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Objednatel	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Smlouva	Smlouva o zajištění podpory CA service desk a nástrojů pro monitoring a dohled nad provozem systémů provozovaných SZR č.j.: (SZR-4170-10/Ř-2021)
Číslo RFC DIA	1425
Název RFC DIA	SD – Zajištění služby kontaktního centra pro další 4 operátory
Kategorie RFC	Change
Číslo tiketu (SD)	175387
Katalogový list	SD 11 –  objednávka
Typ odstavky	0

1. Identifikace vzniku požadavku

Navýšení kapacity na kontaktní centru DIA o 4 nové operátory. Pracovní náplň operátorů mimo jiné vyžaduje přístup do kontaktního centra, používání kontaktní lišty, nahrávání hovorů, funkce volání zpět (Callback) apod. Pro tyto 4 operátory je zároveň nutné zajistit přístup do provozní části systému Service Desk – funkce telefonní ústředna. Dále požadujeme asistenci v rámci nastavení těchto nových operátorů formou konzultace.

2. Zadání požadované změny

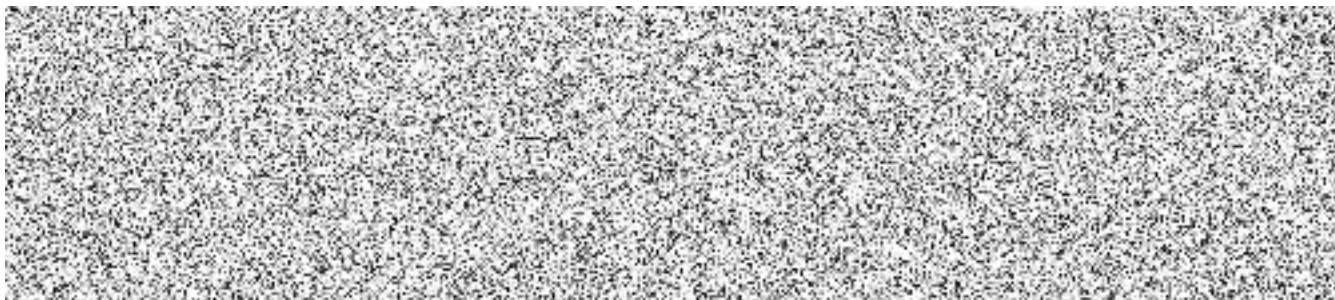
Zajistit pro další 4 operátory provozní část kontaktního centra formou služby. Zajistit konzultaci pro nastavení těchto 4 operátorů a podporu při nasazení služby.

3. Popis zajištění realizace změny

- Zajištění přístupu pro 4 nové operátory do AlgoCC
- Zpřístupnění potřebných funkcionalit: hlasové kontaktní centrum, callback, nahrávání hovorů
- Přiřazení stávajícího skillu pro obsluhu požadavků NIA
- Přiřazení do stávajícího call flow a IVR stromů
- Otestování všech potřebných funkcionalit
- Konzultace při nastavení všech funkcí pro administrativního pracovníka

Součástí toho RFC je zároveň zaškolení supervizora a poskytnutí konzultace formou půldenního workshopu. Ze školení bude pořízena nahrávka pro možnost opětovného přehrání v případě potřeby znovu implementace tohoto požadavku vlastními silami DIA.

4. Odhad pracnosti



Celková cena – služby na objednávku:  = 125 500 Kč bez DPH

	Bez DPH v Kč	DPH v Kč	S DPH v Kč
Cena celkem:	125 500	26 355	151 855

Poznámka: Článek 5.1.2 Smlouvy „Cena služeb na objednávku“, Katalogový list SD10 „Úpravy a rozvoj IS“ – tento KL v rámci tohoto PnČ neslouží k pracím, které vedou k navýšení stávajících funkcionalit, a tedy k technickému zhodnocení IS dle vyhlášky č. 410/2009 Sb., k provedení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů pro vybrané jednotky. V rámci PnČ 158 nebudou prováděny žádné rozvojové činnosti.

Poskytovatel služby (dále jen „Gordic“) bere na vědomí, že předmět plnění tohoto PnČ č. 158 je spolufinancován z fondů Evropské unie, konkrétně z programu Národní plán obnovy (dále jen „NPO“), v rámci pilíře Digitální transformace, pro projekt, který byl zahrnut do projektu s názvem „Budování referenčního rozhraní propojeného datového fondu“ (dále jen „projekt“) s registračním číslem projektu: CZ.31.1.01/MV/22_22/0000022. Gordic v této souvislosti bere na vědomí, že je povinen plnit některé další povinnosti vyplývající z podmínek realizace projektu, a to uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací poskytnutého plnění dle tohoto PnČ č. 158, včetně všech účetních dokladů, nejméně po dobu 10 let ode dne schválení závěrečné zprávy o projektu, s tím, že o datu jejího schválení bude Gordic ze strany SZR informován po skončení projektu.

Faktura za plnění dle tohoto PnČ č. 158 bude obsahovat údaje o názvu projektu a registrační číslo projektu, viz identifikace výše.

5. Návrh harmonogramu změnového požadavku

Harmonogram se může lišit dle data pokynu k realizaci.

Předpokládané zahájení 1.8.2024

Realizace požadovaných změn bude dokončena k 31.8. 2024.

Termín dodání může být prodloužen v případě neposkytnutí nezbytné součinnosti dle bodu 9. tohoto PnČ, nebo z dalších důvodů na straně objednatele. Nejzazší termín dodání je však 31.12.2024

6. Návrh testovacího scénáře

Ověření dostupnosti všech funkcionalit. Každý ze 4 nových operátorů má dostupné volby pro hlasové kontaktní centrum.

7. Výstupy změnového požadavku

Zprovoznění hlasového kontaktního centra včetně funkce callback a nahrávání hovorů pro 4 nové operátory.

Školení supervizora a poskytnutí konzultace, nahrávka ze školení.

8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci

- Funkční přístup do kontaktního centra včetně možnosti integrovaných funkcí pro Service Desk pro 4 nové operátory.
- Uskutečněné školení supervizora a poskytnutí konzultace formou schůzky MS Teams
- Dostupná nahrávka ze školení

9. Požadavky na součinnosti

Bez požadavků

10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace

Bez dopadu

10.1 Náklady na podporu provozu IS

Úpravy služeb definované v čl. 3. „Popis zajištění realizace změny“ tohoto PnČ nemají a ani nebudou generovat další dodatečné finanční prostředky na podporu provozu daného IS.

11. Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace

Bez dopadu

