

PŘÍLOHA Č. 3 - SLUŽBY

Příloha č. 3 - Služby ke Smlouvě o poskytnutí služeb

Termíny s velkými počátečními písmeny uvedené v této příloze mají význam, který je uveden v Smlouvě	
Specifikace Služby/ rozsah Služby poskytované pravidelně v každém Období	☒ Obsluha linky Operátor CC - obsah: - Poskytování aktuálních informací ze znalostní báze - Proškolení operátorů (1-5 FTE za den) pro obsluhu linky a její chatové podpory dle existujícího call scriptu a znalostní báze. Provoz linky v pracovní dny od 8:00 do 16:00. - Počet operátorů na lince a provozní doba budou upravovány dle aktuálního požadavku objednatele, přičemž cena bude účtována dle skutečného počtu FTE. Minimální počet operátorů je 1 operátor na 8 hod. denně. Poskytovatel umožní obsluhování linky i vlastními zaměstnanci objednatele v rozsahu do počtu uživatelů vázaných na licenci. - Operátoři budou obsluhovat informační linku za následujících podmínek: -- Na lince bude nasazen 1 operátor zajištěných dodavatelem v 8hodinové standardní pracovní době (pravidelně od 8:00 do 16:00, bude však umožněno tuto dobu měnit a posouvat proporcionálně až do odpovídajícího maxima 5 operátorů na 8 hodin denně, v případě mimořádných událostí lze nastavit proporčně i pro víkend). -- Zajištění pravidelných školení operátorů a jejich přístup k aktuálním informacím, které jsou sdíleny ve znalostní bázi. Znalostní báze (systém pro sdílení informací) bude obsluhována gesčními útvary MPO. -- Zajištění obsluhu všech komunikačních kanálů CC. -- Zajištění mlčenlivosti operátorů vzhledem k GDPR a přístupu operátorů do vybraných systémů MPO. Přístupy přes webové rozhraní zřídí MPO. Platba za počet operátorů bude dle jejich skutečného využití. Kapacity počtu operátorů jsou řízeny MPO dle analýz a statistik provozu. - Maximální počet operátorů je 5 operátorů - Aktualizace znalostní báze dle zadání Objednatele (FTE odpovídá časové kapacitě jednoho operátora v rozsahu pracovní doby, tj. 8 hodin denně) - Poskytovatel umožní obsluhování linky i vlastními zaměstnanci objednatele v rozsahu do počtu uživatelů vázaných na licenci. ☒ Projektový manažer – obsah: - zajištění provozu linky podle potřeb MPO, koordinace operátorů a komunikace s členy provozního týmu, spolupráce při přípravě call scriptu, koordinace změnových požadavků

PŘÍLOHA Č. 3 - SLUŽBY

	☒ Supervizor znalostní báze – obsah: - aktualizace a udržování znalostní báze mezi týmem MPO a CC, sledování aktuálních problematik a vytváření znalostních celků/článků pro finální schválení a zpracování týmem MPO; sledování časových souvislostí znalostní báze, spolupráce při přípravě call scriptu ☒ Supervizor operátorského týmu – obsah: - sledování kvalitativních ukazatelů, pravidelné školení operátorů, spolupráce při přípravě call scriptu, plánování směn a zajištění dostupnosti požadovaných kapacit ze strany MPO, pravidelné sledování výkonu operátorů, řešení eskalací, poskytování přímé podpory operátorům, namátkové náslechy a kontrola komunikace ☒ Analytik zajištění provozu – obsah: - analýza a reporting situačních a provozních souvislostí semantický výklad provozních dat včetně provázanosti mezi komunikačními kanály, doporučení na optimalizaci provozu, predikce vývoje provozu ☒ Poskytnutí 20 přístupů, nad zajištěných 5 operátorů Bude doplněna specifikace technického řešení s vybraným Dodavatelem. ☒ Technologie a zajištění technické infrastruktury (SW, HW) včetně dohledu 24/7 - obsah: - technické úpravy software – programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby, včetně zabudování nových funkcí software - programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby související s iniciační úpravou Software, iniciační úprava prostředí a reportingu a tomu předcházející analytické činnost ☒ Software - analytické činnosti a služby, jejichž účelem je navrhnout architekturu technického řešení úprav, která je základním předpokladem pro jejich provedení ☒ Technické úpravy Software - programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby, včetně zabudování nových funkcí Software
--	--

PŘÍLOHA Č. 3 - SLUŽBY

	☒ Znalostní báze - obsah: - součást celého řešení CC, k dispozici projektovému týmu a operátorům, obsah a validaci informací znalostní báze bude zajišťovat zástupce MPO ve spolupráci se zástupcem dodavatele, aktualizace znalostní báze dle požadavků MPO - specifikace znalostní báze – bude doplněno vybraným Dodavatelem ☒ Zajištění úprav funkčnosti systému, nad rámec nabídky - obsah: - dle aktuálních potřeb MPO ☒ Denní reporting, datová analytika, detailní přehled o provozu linky k řízení provozu - obsah: - přehled provozu linky pro potřeby Objednavatele pro kapacitní řízení provozu linky ☒ Prediktivní analýza a NLP modeling pro kapacitní - obsah: - vytvoření modelu možného vývoje provozu linky za použití analytických a statistických metod s pravděpodobnostním skóre.
Specifikace Služby/ rozsah Služby poskytované <u>jednorázově pouze v prvním Období</u>	☒ Technická analýza integrace a implementace Software - programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby související s iniciační úpravou Software, iniciační úprava prostředí a reportingu a tomu předcházející analytické činnosti

Operátoři

Operátoři budou obsluhovat informační linku za následujících podmínek:

- Na lince bude nasazeno 1 operátor zajištěných dodavatelem v 8hodinové standardní pracovní době (pravidelně od 8:00 do 16:00, bude však umožněno tuto dobu měnit a posouvat proporcionálně až do odpovídajícího maxima 5 operátorů na 8 hodin denně, v případě mimořádných událostí lze nastavit proporčně i pro víkend). Zadavatel připouští sdílení operátorů.
- Dodavatel zajistí pravidelné školení operátorů a jejich přístup k aktuálním informacím, které jsou sdíleny ve znalostní bázi MPO. Znalostní báze je obsluhována gesčními útvary MPO a je vedena v platformě dodané Dodavatelem.
- Dodavatel z těchto kapacit zajistí obsluhu všech komunikačních kanálů CC
- Dodavatel zajistí mlčenlivost operátorů vzhledem k GDPR a přístupu operátorů do vybraných systémů MPO. Tyto přístupy přes webové rozhraní zřídí MPO.
- Platba za počet operátorů bude dle jejich skutečného využití
- Kapacity počtu operátorů jsou řízeny MPO dle analýz a statistik provozu.

PŘÍLOHA Č. 3 - SLUŽBY

Technické požadavky na HW a SW, které zajišťuje Objednatel, a další požadavky určené Objednateli, které jsou předpokladem pro řádné poskytování Služeb	Technické požadavky na software: OS : Win10 nebo vyšší Prohlížeč : Google Chrome poslední verze
	Technické požadavky na hardware: CPU: min Intel Core i3 RAM: min 4 GB HD: min 500 MB volného místa OS: Win10 nebo vyšší Sound systém: standardní on board – náhlavní souprava Kamera: min. 640x480px/30fps Prohlížeč: Chrome poslední verze Připojení k Internetu: min. 4MB/s Počet obrazovek: velmi doporučujeme 2, FullHD
Servisní číslo pro oznámení případné vady Služeb	XXXXX
E-mail Poskytovatele pro oznámení vad Služeb	XXXXX
Složení projektového týmu Poskytovatele	XXXXX
Kontaktní osoba Poskytovatele pro plnění Služeb	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX
Složení projektového týmu Objednatele	XXXXX
Kontaktní osoba Objednatele pro plnění Služeb	Jméno: XXXXX Telefonní číslo: XXXXX E-mail: XXXXX