

Smlouva o zajištění zákaznického řešení Krizového informačního a svolávacího systému na území města Česká Lípa (dále jen „smlouva“)

uzavřená

dle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) mezi stranami, jimiž jsou:

Uživatel:

Obchodní firma	Město Česká Lípa
Se sídlem	Náměstí T. G. Masaryka 1/1, 470 01 Česká Lípa 1
Zapsaná	
IČ	002 60 428
DIČ	CZ00260428
Jednající/Zastoupená	Mgr. Romanou Žateckou, starostkou města
Bankovní spojení	

Poskytovatel:

Obchodní firma	O2 Czech Republic, a.s.
Se sídlem	Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322
IČ	60193336
DIČ	CZ 60193336
Jednající/Zastoupená	Jan David, na základě pověření ze dne 19.10.2016
Bankovní spojení	

za takto dohodnutých podmínek:

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zřídit přístup a provozovat pro Uživatele Krizový a informační svolávací systém (dále jen „KISS“), který slouží primárně pro svolávání většího počtu lidí dle předem stanovených pravidel. Základním principem systému KISS je možnost Uživatele si v systému KISS vydefinovat vlastní workflow (scénář) pro notifikaci uživatelů z adresáře s možností vyhodnocovat jejich odpověď. Systém KISS je provozován jako komplexní zákaznické řešení v prostředí O2CLOUD s hlasovou a SMS konektivitou. Detailní specifikace KISS a jeho publikace se nachází na adrese www.kiss.o2.cz, ke které přistupují jednotliví uživatelé prostřednictvím internetového prohlížeče IE9 a vyšší.

Poskytovatel bude v rámci plnění předmětu smlouvy zajišťovat pro Uživatele řešení KISS, přičemž se jedná o zajištění následujících služeb:

- Zajištění a provoz řídicího serveru KISS (Lite, Basic, Enterprise)
- Poskytnutí licence KISS CAL pro uživatele systému
- Poskytnutí licence KISS Voice Channel pro příslušný počet hlasových kanálů
- Poskytnutí rozšiřující funkčních modulů (Reporting, API, Mobile client, a další)
- Správu a evidenci klientů KISS (registraci, změny, konfigurace)
- Poskytnutí dokumentace a manuálů pro všechny typy uživatelů KISS
- Zabezpečení školení a vytvoření svolávacích scénářů dle požadavku Uživatele

Podrobná specifikace (nabídka) poskytovaných služeb KISS je uvedena v Příloze č. 1 (Technická a funkční specifikace služby KISS).

Předmětem této smlouvy je dále závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli za plnění dle této smlouvy řádně a včas dohodnutou cenu.

II. CENA

Celková cena za plnění a poskytované služby dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran jako kombinace částky jednorázové a ceny měsíční.

Uživatel se uzavřením této smlouvy zavazuje uhradit Poskytovateli **jednorázovou cenu** za řádné zřízení služby KISS Basic ve výši **22.700,- Kč**.

Dále se Uživatel zavazuje hradit Poskytovateli pravidelnou měsíční cenu (paušál) za plnění v rozsahu této smlouvy KISS (verze Basic*) činí částku: 11.375,- Kč .

*** Parametry verze Basic:**

aplikační server LITE v CLOUD O2
omezení na 2 hlasové kanály
omezení na 5 CAL
zahrnuje 2 000 minut hovoru
zahrnuje 5 000 SMS

Nad rámec jednorázové ceny a pravidelné měsíční ceny služby KISS se Uživatel dále zavazuje Poskytovateli uhradit dodatečnou cenu služeb elektronických komunikací pro případ, že by přečerpal definovaný objem SMS a volání v rámci měsíčního paušálu takto:

Poskytovatel je oprávněn účtovat tyto ceny za rozesílku SMS a hlasová volání:

Cena za 1SMS (ČR)	1,- Kč
Cena za 1SMS (zahraničí)	3,- Kč
Cena za 1min volání do FIX (ČR)	1,-Kč
Cena za 1min volání do MOB (ČR)	1,-Kč
Cena za 1min volání do zahraničí	4,-Kč

Veškeré ceny jsou stanoveny smluvně a uvedeny bez daně z přidané hodnoty.

Poskytovatel není oprávněn sjednané ceny jednostranně navýšit. Dojde-li kdykoliv po uzavření této smlouvy jednostranným rozhodnutím Poskytovatele k plošnému snížení některých položkových cen za poskytnutí služeb ve vztahu k ostatním zákazníkům Poskytovatele, kterým jsou poskytovány služby v obdobném rozsahu, jako jsou poskytovány Uživateli dle této smlouvy, je Poskytovatel povinen snížit ceny za poskytnutí všech služeb Uživateli, a to počínaje prvním dnem následujícího zúčtovacího období po vydání nového ceníku a přiložit tento ceník faktuře vystavené za toto zúčtovací období.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cena za poskytnuté plnění (služby) Poskytovatele bude Uživatelem hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulé zúčtovací období na základě samostatných faktur (daňových dokladů) Poskytovatele.

Splatnost všech faktur (daňových dokladů) Poskytovatele vystavených dle této smlouvy je 30 dnů ode dne vystavení daňového dokladu.

Dnem úhrady faktury (zaplacením fakturované ceny) se rozumí den připsání účtované (fakturované) částky na účet Poskytovatele.

Veškeré ceny či jiné peněžité závazky dle této smlouvy, případně dle jejich dodatků, se stanoví v českých korunách.

Všechny faktury Poskytovatele musí obsahovat náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými ustanoveními zákona č. 588/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V souladu s příslušnými ustanoveními zákona bude daňový doklad vystaven nejpozději 7 dnů po skončení kalendářního měsíce se splatností 30 dnů.

V případě, že Poskytovatelem vystavená faktura (příloha faktury) bude obsahovat nesprávné údaje, je Uživatel oprávněn takovou fakturu vrátit Poskytovateli. Poskytovatel podle charakteru nedostatku fakturu opraví anebo vystaví novou fakturu. Po tuto dobu není Uživatel v prodlení s úhradou fakturované částky. U opravené nebo nové faktury běží nová doba splatnosti.

IV. SANKCE

Pokud bude Poskytovatel v prodlení se zahájením plnění, je povinen uhradit Uživateli na jeho výzvu smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den trvání prodlení.

Pokud Uživatel pro závadu technické či provozní povahy na straně Poskytovatele mohl využívat služby jen částečně nebo vůbec, anebo v nižší úrovni kvality je Poskytovatel povinen v souladu s ustanoveními § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o elektronických komunikacích") zajistit odstranění vady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s Uživatelem zajistit poskytnutí služeb náhradním způsobem. Odpovědnost Poskytovatele za škodu, vzniklou v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služeb se řídí ustanovením § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích.

Pro případ nedodržení v této smlouvě sjednaných termínů splatnosti se sjednává smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení. V případě, že dlužná částka nebude zaplacená do 30 dnů ode dne její splatnosti, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit, přičemž bude rozpracované práce a vynaložené náklady Uživateli fakturovat ke dni odstoupení od smlouvy.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Plnění Poskytovatele dle této smlouvy bude prováděno od 01. 01. 2018 s tím, že po dobu trvání prvních 24 měsíců této smlouvy není Uživatel ani Poskytovatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět. Po uplynutí této 24 měsíční lhůty je Uživatel i Poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět i bez udání důvodu s dvou měsíční výpovědní lhůtou, jejíž běh počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Ujednáním o omezení práva tuto smlouvu vypovědět není dotčeno právo žádné smluvní strany od této smlouvy odstoupit z důvodu porušování smluvních povinností druhou smluvní stranou.

Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije či nezpřístupní žádnou informaci získanou při plnění této smlouvy třetím stranám, zejména databázi osob a kontakty na ně, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této smlouvy.

Obě smluvní strany podpisy svých zástupců stvrzují, že tato smlouva je uzavřena bez nátlaku, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní, nebo za jednostranně výhodných podmínek. Vztahy, které nejsou upraveny touto smlouvou, se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

Smluvní strany se výslovně dohodly, že práva a povinnosti ve vztahu ke službám elektronických komunikací dle této smlouvy, která v ní nejsou přímo upravená, se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic, a. s. dostupnými na www.o2.cz a dále zákonem o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů.

Veškeré změny a doplňky této smlouvy jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn přílohy, pouze písemně, formou smluvního dodatku. Smluvní dodatky musí být takto označeny, pořadově číslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Přílohy tvoří nedílnou součást smlouvy. Musí být provedeny písemnou formou, musí být také označeny pořadovým číslem a datovány.

Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech originálech, z nichž dva obdrží Poskytovatele a dva Uživatel.

Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem vyvěšení v registru smluv, nejdříve však 01.01.2018.

Smluvní strany se dohodly, že obsah této smlouvy bude v plném znění včetně příloh uveřejněn v registru smluv podle z. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Zveřejnění obsahu smlouvy v registru smluv zajistí Uživatel.

Tuto smlouvu schválila Rada města Česká Lípa dne 29.11.2017 číslem usnesení 1231/A/2017.

Seznam příloh: Příloha č. 1 Technická a funkční specifikace služby KISS

V České Lípě dne 20.12.2017

V Praze dne 08.12.2017

*za Uživatele:
Mgr. Romana Žatecká, v. r.*

*Za Poskytovatele. :
Jan David, v. r.*

Příloha č. 1 – Technická a funkční specifikace služby KISS

Systém KISS je zcela automatický systém pro svolávání či informování osob. Eviduje kontakty osob (zaměstnanci, spolupracovníci, externisté ...), kterým je schopen předat potřebné informace v různých formách komunikace (automatické volání TTS, SMS, e-mail). Jednotlivé typy komunikace vyjadřují přání uživatele a rovněž určují stupeň naléhavosti předávané informace.

Mezi prioritní typy komunikace patří automatické zavolání a „přeřikání“ konkrétní informace pomocí modulu TTS (Text To Speech). Svolavatel vybere skupinu kontaktů, napíše text sdělení a vše ostatní již zařídí KISS. Umí předat informaci paralelně všem kontaktům najednou a výrazně tak zrychlit předání informace od svolavatele zvolené skupině kontaktů. Systém eviduje reakce příjemců – hovor bere/nebere, vzkaz si vypočetl, potvrdil přijetí zprávy či zvolil konkrétní odpověď z několika variant (DTMF volbou). Na základě reakce volaného je systém schopen dále postupovat dle předem definovaného scénáře, např. pokud volaný nebere, tak mu informaci pošle formou SMS nebo bude volat náhradníka (kontakt, který je definovaný jako zástupce pro případ nedostupnosti). Scénáře svolávání jsou jednou ze základních částí systému KISS.

Uživatel si může sám definovat libovolné scénáře komunikace a svolávání, včetně podmínek a rozhodovacích uzlů. Scénáře jsou často využívány v krizových případech svolávání, kdy je např. nutné informovat o určité události konkrétní kontakty či konkrétní typy pracovních pozic. Např. při vážné nehodě je třeba zavolat lékaře a pomocný personál, který v daný okamžik má službu. Těmto osobám pak sám zavolá a předá informaci o této události. Ve scénáři je jasně definováno jaké osoby informovat, jakým kontaktům volat, jakým jen poslat informační SMS o události a jak postupovat v případě, že někdo nereaguje. Pro spuštění celé akce bylo zapotřebí jen jednoduché spuštění konkrétního scénáře, který si uživatel předem nadefinoval do systému. Svolávající se tak vyhne zmatkům a stresu při konkrétních nenadálých situacích. Odpadají tak chyby, vznikající lidským faktorem (opomenutí někomu zavolat; pamatovat si, že volaný nezvedl hovor apod.)

Scénáře svolávání mohou být nadefinovány pro libovolné životní situace. Od krizových složitých událostí, až po běžné situace v podniku, kdy potřebujeme například jen poslat informaci zaměstnancům a evidovat jejich odpovědi.

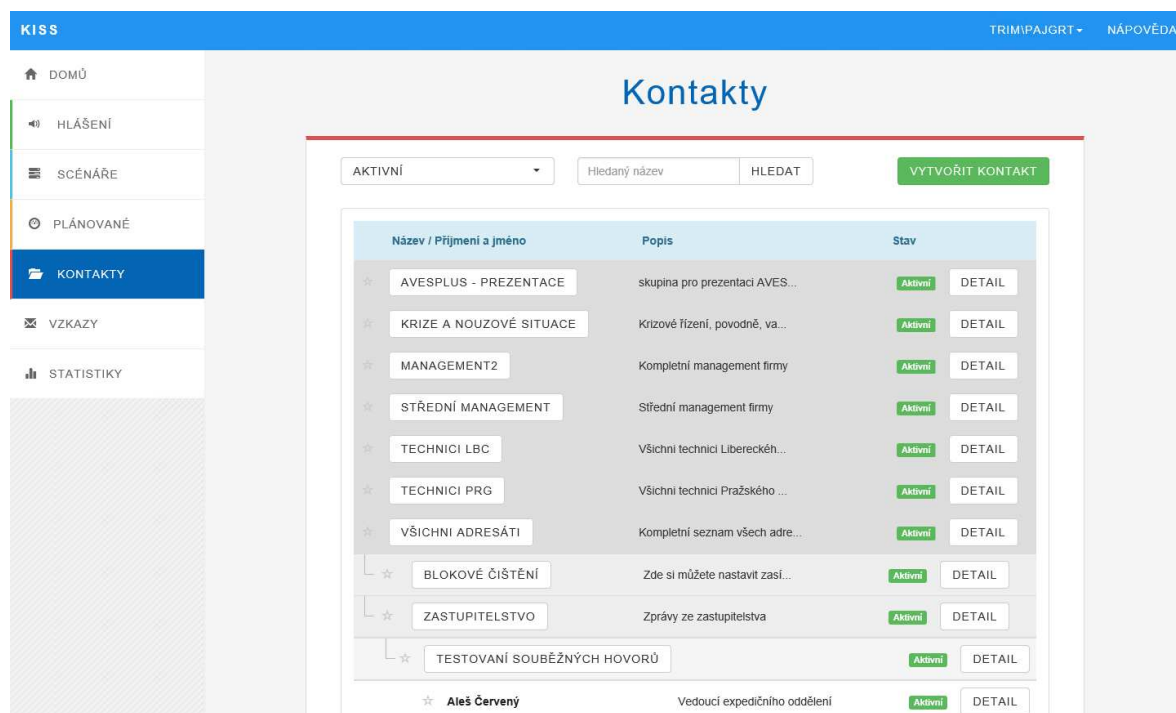
Další hojně využívanou částí systému KISS je modul informační. Zde se nejčastěji využívá forma komunikace pomocí zaslání SMS či e-mailu. Uživatel vybere skupinu osob z modulu kontaktů a na tuto skupinu zašle konkrétní informaci. KISS eviduje seznamy oslovených kontaktů, včetně odpovědí (jsou-li očekávány). Např. pozvánka na pravidelné prohlídky u lékaře, SMS ankety či marketingové podnikové aktivity. Výsledky a informační aktivity jsou detailně evidovány a zobrazeny v modulu reportů.

Modul reportů zobrazuje veškerou historii komunikace a svolávání, kterou systém KISS prováděl. Jsou zde evidovány jednotlivé stavy a reakce uživatelů/volaných osob. Poskytuje informace v tabulkové i grafické formě s možností automatického zaslání e-mailem oprávněné osobě.

A. Modul Kontaktů

Modul Kontaktů eviduje kompletní seznamy firem a osob, které mohou být zapojeni do svolávání či informování systémem KISS. Je zde přehledná stromová struktura kontaktů s podporou vyhledávání. Do svolávání tak mohou být zapojeni vybrané osoby, ale i celá oddělení či skupiny kontaktů. U každé osoby či pozice je evidován kontakt pro komunikaci hlasovou, SMS, PUSH i e-mailovou. Je možné tedy mít jiné číslo pro volání a jiné pro SMS.

Modul kontaktů lze díky API napojit na stávající systémy organizace a synchronizovat kontakty automaticky. Odpadá tím zdvojená evidence kontaktů.



B. Modul Scénáře

Spuštění nadefinovaných krizových scénářů lze v systému KISS realizovat několika způsoby. V každém z nich je kladen důraz na co největší jednoduchost a přehlednost, s dodržením bezpečnostních pravidel. V případě krizové situace jde o každou sekundu času a systém musí umožnit rychlé a jednoduché spuštění krizového scénáře.

Nejčastějšími způsoby spuštění scénářů jsou:

- spuštění ze základního portálu KISS front (optimalizováno i pro MOB zařízení)
- bezobslužné spuštění scénáře přes API rozhraní (automaticky z externího systému = podpora integrace KISS na systémy zákazníka)
- zaslání SMS s bezpečnostním PINem

DOMŮ

HLÁŠENÍ

SCÉNÁŘE

PLÁNOVANÉ

KONTAKTY

VZKAZY

STATISTIKY

Spuštění scénáře

Výběr šablony scénáře

Zvolte prosím šablonu scénáře, kterou chcete použít.

Název	Popis	
POUZE LÉKAŘI	Scénáře s cílením na lékaře	
POUZE PROVOZ	Scénáře s cílením na zaměstnance provozu	
EMERGENCY	Skupina zahrnuje všechny připravené scénáře	
Emergency	Oslovení krizového týmu	VYBRAT
Konziliáři	Oslovení členů konzilia	VYBRAT
Transportní tým	Oslovení transportního týmu	VYBRAT
Traumatologický plán	Oslovení pracovníků v rámci trauma plánu	VYBRAT
Havárie	Oslovení krizového týmu při haváriích	VYBRAT
Aktivní střelec v areálu	Oslovení bezpečnostních a řídicích pracovníků	VYBRAT

Spuštěný krizový scénář uživateli graficky zobrazuje detailní průběh jednotlivých aktivit, včetně zobrazení stavu odpovědí, počty oslovených kontaktů, počty nedostupných osob apod. Vše je zobrazeno on-line pro daný scénář a konkrétní čas, včetně přehledného barevného rozlišení. V případě nedostupnosti či negativní odpovědi primárního kontaktu, poskytuje KISS pokročilé nástroje na kontaktování náhradníků (zástupců).

Systém umožňuje různé nástroje pro negativní odpověď primárního kontaktu a pro případ nedostupnosti. Např. v případě nedostupnosti lze kontaktování periodicky opakovat nebo zvolit jiný, agresivnější způsob oslovení (místo SMS zavolání). Pro případ negativní odpovědi se lze obrátit na náhradníky, lze zvolit jinou osobu.

KISS

TRIM | Administrator

Domů Scénáře Oslovení Fráze Reporty Kontakty Uživatelé Skupiny

Pravidla Scénáře Traumaplán | Hromadná nehoda

Rozbalit vše

Zabalit vše

Zobrazit aktivní

Přidat uzel

Název	Větev	Typ	Opakování	
aktivace chirurgie			Výchozí	
aktivace vedoucího směny příjmu			Výchozí	
aktivace vedoucího směny příjmu - záloha			Výchozí	
eskalace - chybí vedoucí příjmu			Výchozí	
aktivace koordinátora kriz. řízení			Výchozí	
potvrzený koordinátor - notifikace managementu			Výchozí	
nepotvrzený koordinátor - notifikace managementu			Výchozí	
notifikace okolních nemocnic - příjem raněných			Výchozí	
notifikace managementu - spuštění traumaplánu			Výchozí	

Probíhající scénář může být ukončen několika způsoby:

- přirozeným dokončením všech naplánovaných úloh pro konkrétní scénář
- přerušením ze strany uživatele (ručním zásahem do probíhajícího scénáře)
- vyčasováním volitelně nastavitelného časového limitu
- zastavením přes API (autonomně externím systémem)

DOMŮ

HLÁŠENÍ

SCÉNÁŘE

PLÁNOVANÉ

KONTAKTY

VZKAZY

STATISTIKY

Scénáře

VŠECHNY

Hledaný název

HLEDAT

SPUSTIT SCÉNÁŘ

Název	Způsob	Počet	Spuštěno	Stav	
Emergency		40	4. 4. 2016	Spuštěno	DETAIL
Konziliáři		512	31. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Emergency		332	31. 3. 2016	Smazáno	DETAIL
Transportní tým		59	28. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Traumatologický plán		512	21. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Schůzka vedení		7	21. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Podezřelá osoba		59	21. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Výdej nových klíčů		13	14. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Mimořádná porada		7	14. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Změny ve vedení		13	10. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL

1

2

3

4

5

»

C. Modul Oslovení

Modul Oslovení poskytuje nástroje svolávání ve zjednodušené formě. Bez nutnosti použití konkrétního scénáře, je schopen uživatel oslovit vybranou skupinu kontaktů formou hlasu (TTS), SMS či e-mailem. Uživatel zde vidí průběh svolávání i jednotlivé odpovědi.

DOMŮ

HLÁŠENÍ

SCÉNÁŘE

PLÁNOVANÉ

KONTAKTY

VZKAZY

STATISTIKY

Krok 3: Obsah sdělení

Napište text scénáře, který příjemci obdrží jako automatický hovor, SMS nebo e-mail.

RŮZNÝ OBSAH

Dobrý den. Ve 22:15:43 byl spuštěn nouzový plán pro Emergency. Dostavte se prosím na svá pracoviště.

Dobrý den. Ve 22:15:43 byl spuštěn nouzový plán pro Emergency. Dostavte se prosím na svá pracoviště.

Dobrý den. Ve 22:15:43 byl spuštěn nouzový plán pro Emergency. Dostavte se prosím na svá pracoviště.

D. Plánovač sdělení

Pro každou rozesílku SMS poskytuje systém KISS kalendářový plánovač, který výrazně zjednoduší obsluhu práci a umožní naplánovat rozesílku na dlouhou dobu, včetně podpory opakujících se hlášení.

E. Krizové řízení

Základem nabízeného modulu je plno-grafické rozraní pro návrh, výrobu a evidenci krizových scénářů. Počet evidovaných a navržených scénářů je řešen licenčně. Scénáře mohou být od jednoduchých s prostým hlášením až po složité scénáře, využívající rozhodovací uzly, připravené fráze, bezpečnostní kódy odpovědí (PIN), stavy oslovených uživatelů (doručeno/nedoručeno, obsazeno, nezvedá, nedostupný apod.) či údaje z externích databází.

Systémem si může sám uživatel nadefinovat veškeré představitelné scénáře a varianty pro krizové řízení (v praxi je nasazeno desítky instalací systému KISS v provozech s požadovanou vysokou bezpečností – nemocnice, krajské úřady, průmyslové podniky ...).

Komunikačním kanálem ve scénářích může být libovolně hlas (s podporou TTS), SMS, e-mail či libovolná kombinace těchto systémů dohromady. Stromová struktura scénářů pomáhá uživatelům v představě o celkovém konceptu a dosažení konkrétního výsledku.

KISS umožňuje, na základě definovaných scénářů pro jednotlivé krizové situace:

- zahájit proces svolání odpovědných osob,
- průběžně sledovat aktuální stav odpovědí těchto osob,
- v případě nedostupnosti osoby mít nadefinované její náhradníky,
- ukončit proces svolávání,
- umožnit detailní výsledný reporting pro celou krizovou situaci

The screenshot shows the KISS application interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: Domů, Scénáře, Oslovení, Fráze, Reporty, Kontakty, Uživatelé, Skupiny. Below this, a header indicates the current scenario: 'Průběh scénáře PREZENTACE | kombinovaný scénář'. The main area displays a timeline of events:

- Volání koordinátora zásahu**: First step, attempt to reach the coordinator. Includes a search bar and a table of contacts.
- Volání zástupce koordinátora zásahu**: Second step, attempt to reach the coordinator's representative. Includes a search bar and a table of contacts.

Each event entry shows the time (e.g., 2.7.2015 9:55:40), the result (Výsledek), the time taken (e.g., 09:56:11), and the duration (e.g., 00:00:31).

Pro zjednodušení výroby krizových scénářů, KISS podporuje práci s předdefinovanými frázemi, které výrazně zjednodušují opakovatelné pasáže ve scénářích. Uživatelé jsou také nabídnuty pokročilé funkce pro kopírování již existujících scénářů, volání různých scénářů mezi sebou či hlídání oprávnění uživatelů v přístupu k jednotlivým scénářům.

The screenshot shows the 'Emergency' workflow in the KISS application. The left sidebar contains navigation options: DOMŮ, HLÁŠENÍ, SCÉNÁŘE, PLÁNOVANÉ, KONTAKTY, VZKAZY, and STATISTIKY. The main area displays two steps:

Krok 1: Volba upravovaného uzlu

Choose the node you will edit further, and click the **Vybrat** button. From step 2 onwards, you will see the properties of the selected node.

Název	Popis	
VŠICHNI ADRESÁTI	Oslovení celé organizace	VYBRAT
Uzel pro kladnou reakci	Informování vedení	VYBRAT
Uzel pro zápornou reakci	Oslovení zástupců	VYBRAT

Krok 2: Způsob oslovení

Choose the way of addressing the addressees.

- ☒ Hlasový hovor
- ☒ Poslat SMS
- ☒ Poslat e-mail

Nadefinované scénáře jsou evidovány v portále uživatele na základě propracovaného bezpečnostního systému oprávnění. Uživatel přehledně vidí, jaký komunikační kanál scénář používá, kolik respondentů scénář zahrnuje či v jakém aktuálním stavu se konkrétní scénář nachází (dokončeno, spuštěno, zrušeno apod.) Detailní pohled na scénář následně zobrazí stromovou strukturu a detaily oslovení a komunikace.

F. Reporting modul

Modul Reporting poskytuje uživatelům systému KISS detailní pohled na svolávání, tj. informace o spuštěných scénářích, aktivních i dokončených či historii odpovědí. Výstupy reportů tak může uživatel použít pro analýzu reakcí jednotlivých osob. To je důležité zejména v případě krizových svolávání. Zobrazení informací poskytuje systém jak v tabulkové, tak i v grafické formě. Oprávněný uživatel si může reporty nechat automaticky zasílat e-mailem (např. po skončení scénáře získá uživatel automaticky finální report svolávání). Systém poskytuje sadu předdefinovaných reportů. Uživatel může i sám vytvářet reporty vlastní.



Vedle on-line údajů o právě probíhajících scénářích, poskytuje KISS velké množství předdefinovaných reportů a statistik. Jedná se jak o reporty obsahové, zobrazující výsledky z jednotlivých spuštěných scénářů, tak o reporty provozní, zobrazující chod a využívání systému KISS.

Uživatel si sám může vytvářet přehledné výsledné reporty o celém procesu krizové události. Mezi základní reporty patří:

- Historie scénářů
- Údaj o čase, kdy a kým byl proces svolání odpovědných osob zahájen a jakým způsobem
- jaký byl průběh odpovědí oslovených osob, jakou formou a kdy k němu došlo
- kdy a jak byl v případě nedostupnosti osoby kontaktován její náhradník, zda k těmto událostem došlo
- kdy došlo k přechodu mezi jednotlivými fázemi procesu (jsou-li fáze definovány)
- kdy a kým byl proces krizové události ukončen apod.
- Historie úkolů a odpovědí účastníků
- Graf historie scénářů
- Rozvržení nákladů a provozu
- SMS kampaně

G. API - Integrovaný modul (rozšířená funkce)

Integrovaný modul poskytuje samostatné API rozhraní na bázi webových služeb, které umožňuje napojení externích systémů na platformu KISS a její ovládání ze systémů třetích stran (např. NIS, Portál, M2M, Výrobní panely – SW výroby). Součástí integrovaného modulu je detailní dokumentace rozhraní, metod a parametrů dostupných služeb.

Mezi základní operace na rozhraní patří například:

- Seznam všech scénářů
- Vytvoření expanze scénář
- Spuštění scénáře
- Monitoring běžícího scénáře (resp. jeho kroků)
- Zobrazení historie scénářů včetně jednotlivých kroků
- Seznam kontaktů
- Zobrazení detailu kontaktu a jeho editace
- Vytvoření/smazání kontaktu
- Vytvoření/spuštění/monitoring oslovení
- ...a další

H. SMS Desk

V systému KISS je možné využít registrací k odběru požadovaných informací. Systém tak umožní správu „témat“ a jednotliví příjemci zpráv si zde mohou požádat o automatizované zařazení k oslovení. Typické využití je k marketingovým sdělením, novinkám, zásadním změnám, atd.

KISS

O systémuMoje odběryPřidat odběr

Jirka P ▾

Moje odběry

Hledaný výraz

Hledat

Uložit

Název adresáře	Popis	
① DOPR	Doprava	☑
① KRIZ	Krizové události	☑
① KULT	Kultura	☑
① OBEC	Obecné zajímavosti a zprávy	☑
① SPOR	Sport	☑
① VOLB	Volby	☑
① ZAST	Zastupitelstvo	☑
① ZIPR	Zprávy z oblasti životního prostředí, parků, zeleně a dětských hřišť	☑

Uložit

O₂

© O2 Czech Republic a.s. 2015