# Opis predmetu zákazky

Verejný obstarávateľ má zabezpečené služby kontaktného centra do konca roka 2024, a teda
od 1.1.2025 bude využívať služby Poskytovateľa externého kontaktného centra, ktorý vzíde z nového verejného obstarávania. Pôjde primárne o služby telefonickej podpory občanov súvisiacej s nahlasovaním porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov verejného osvetlenia, v menšej miere poškodenia optickej infraštruktúry, poskytovanie informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa, nahlasovanie havarijných situácií a následné informovanie poruchovej služby. Komunikácia s občanmi na tento účel musí byť zabezpečená prostredníctvom telefonátu non-stop
(24 h/7 dní v týždni/365 dní do roka).

Predpokladaný počet prichádzajúcich hovorov a ich rozpad po hodinách tvorí prílohu č. 7 súťažných podkladov.

Pracovníci kontaktného centra musia nahlasované podnety zaznamenávať do informačného systému verejného obstarávateľa podľa manuálu, ktorý im na tento účel poskytne verejný obstarávateľ pred spustením testovacej prevádzky. Pracovníci kontaktného centra budú zároveň nie len zbierať podnety, ale aj poskytovať informácie o stave ich vybavenia, prípadne iné informácie požadované verejným obstarávateľom.

**Nahlasovanie porúch a problémov:**

Pracovníci kontaktného centra prijímajú telefonické hlásenia občanov týkajúce sa porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov, poškodenia optickej infraštruktúry, prípadne iných technických problémov spojených s činnosťou verejného obstarávateľa.

Po prijatí hovoru pracovník overí potrebné informácie od občana (napr. presnú lokalitu poruchy, druh problému, kontakt na občana) a zadá tieto informácie do informačného systému verejného obstarávateľa podľa poskytnutého manuálu. Každý podnet musí byť zaznamenaný do systému.

**Poskytovanie informácií:**

Okrem prijímania hlásení o poruchách budú pracovníci kontaktného centra poskytovať občanom informácie o aktuálnej situácii a činnostiach súvisiacich s verejným osvetlením, metropolitnými optickými sieťami a inými verejnými službami.

Pracovníci tiež budú poskytovať spätnú väzbu občanom o stave vybavenia ich podnetov (napr. informovať o tom, či bola porucha odstránená alebo kedy je plánovaná oprava, napr. káblové poruchy).

**Riešenie havarijných situácií:**

Pracovníci kontaktného centra budú povinní okamžite reagovať na hlásenia o havarijných situáciách (napr. nefunkčné verejné osvetlenie na križovatkách, poškodenie stožiarov v dôsledku havárie, poškodenie rozvádzačov verejného osvetlenia alebo kritické poškodenie optických sietí). V týchto prípadoch budú pracovníci kontaktného centra okamžite kontaktovať poruchovú službu alebo inú príslušnú zložku zodpovednú za riešenie havarijného stavu a informovať ich o probléme. Pri havarijných situáciách, ktoré si vyžadujú okamžitú intervenciu, bude operátor komunikovať so zodpovednými kontaktnými osobami, aby zabezpečil promptné riešenie situácie.

**Forma komunikácie:**

Komunikácia s občanmi bude prebiehať formou telefonických hovorov, pričom pracovníci musia byť schopní nielen prijímať hlásenia, ale aj poskytovať informácie, ktoré sú z informačného systému verejného obstarávateľa dostupné a smerovať občanov k riešeniu problémov (napr. lokalizácia konkrétnych stĺpov verejného osvetlenia na základe číselných označení).

**Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo požadovať aj inú formu komunikácie ako telefonický hovor (napr. v prípade spätného informovania občana o stave vybavenia podnetu formou SMS správy, e-mailom a pod.). V takom prípade bude táto forma komunikácie poskytovaná za tých istých cenových podmienok ako telefonický hovor, t. j. cena uvedená v návrhu na plnenie kritérií sa vzťahuje na interakciu.**

**Príklad: Pri paušále, v ktorom bude zahrnutých 300 hovorov (interakcií), ak počas mesiaca Poskytovateľ prijme 250 hovorov a odošle 100 SMS správ, verejný obstarávateľ zaplatí sumu mesačného paušálu a za 50 interakcií nad rámec tohto paušálu bude účtovať poplatok podľa nastavených pravidiel pre hovory nad rámec paušálu. Požiadavku na poskytovanie služieb kontaktného centra inou formou ako telefonickým hovorom zašle verejný obstarávateľ Poskytovateľovi min. 30 dní pred začiatkom poskytovania služieb danou formou, pokiaľ sa s Poskytovateľom nedohodnú na inom termíne. V požiadavke budú bližšie definované konkrétne podmienky poskytovania takejto formy komunikácie.**

**Verejný obstarávateľ umožňuje poskytovať služby kontaktného centra počas nočnej prevádzky (22:00 – 6:00 hod.) aj iným spôsobom ako prostredníctvom pracovníkov kontaktného centra prijímajúcich hovory (napr. automatizovaným systémom, ktorý zaznamená podnet volajúceho). V takom prípade však musí zabezpečiť, aby nahlásené podnety v nočnej prevádzke boli zaznamenané do informačného systému verejného obstarávateľa najneskôr do 9:00 hod. nasledujúceho dňa (hovory prijaté od 22:00 do 24:00 hod.), resp. toho istého dňa (platí pre hovory prijaté od 0:00 do 6:00 hod.). V prípade, ak však volajúci nahlasuje havarijnú situáciu aj počas nočnej prevádzky, Poskytovateľ musí zabezpečiť, aby bola bezodkladne kontaktovaná poruchová služba alebo iná príslušná zložka zodpovedná za riešenie havarijného stavu
a informovať ich o probléme.**

V prípade požiadavky zo strany verejného obstarávateľa budú občania spätne informovaní o stave svojich podaní a podnetov. V prípade takejto požiadavky bude **spätné informovanie občanov poskytované za tých istých cenových podmienok ako telefonický hovor, t. j. cena uvedená v návrhu na plnenie kritérií sa vzťahuje na interakciu (aj spätné informovanie je považované za interakciu). V požiadavke na spätnú interakciu verejný obstarávateľ uvedie ďalšie podrobnosti, najmä formu spätnej interakcie.**

**Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo meniť počet interakcií v rámci mesačného paušálu, a to jeho znížením/zvýšením vždy min. o 50 interakcií. V takomto prípade verejný obstarávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi túto zmenu spolu s novým požadovaným počtom interakcií zahrnutých v mesačnom paušály, a to minimálne 30 kalendárnych dní pred dňom požadovanej zmeny. V takom prípade sa cena za paušálny mesačný poplatok zvýši/zníži o 5% za každých 50 interakcií.**

**Predpokladané obdobie poskytnutia služby kontaktného centra:** max. 48 mesiacov, od 1.1.2025 od 00:00 hod. do 31.12.2028 do 24:00 hod.

**Podporné komunikačné a informačné služby občanom:**

* Poskytovanie informácií o prevádzke verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí, prípadne iných informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa na území mesta Bratislava;
* Pomoc a poradenstvo ohľadne porúch verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí, prípadne iných informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa na území mesta Bratislava v správe verejného obstarávateľa;
* Pomoc občanom pri lokalizácií a označovaní stĺpov verejného osvetlenia/iných zariadení;
* Zaznamenávanie podnetov o obmedzení alebo výpadku služieb verejného osvetlenia, prijímanie hlásení o poruchách verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí, elektro nabíjačiek a pod.;
* Zaznamenávanie sťažností, reklamácií a podnetov občanov a ich riešenie alebo postúpenie verejnému obstarávateľovi v súlade s pravidlami stanovenými v Manuáli;
* V prípade, že operátori kontaktného centra nebudú schopní vyriešiť problém v rámci stanoveného času, bude podnet eskalovaný vedúcemu pracovníkovi Poskytovateľa, ktorý následne kontaktuje príslušnú kontaktnú osobu verejného obstarávateľa.

**Telefonická linka:**

* Poskytovateľ zabezpečí prevádzku linky kontaktného centra počas jej prevádzkovej doby a spracovanie jednotlivých hovorov prostredníctvom operátorov;
* Poskytovateľ zabezpečí potrebnú súčinnosť verejnému obstarávateľovi a technologické zabezpečenie požadovanej služby s ohľadom na povahu obstarávanej služby;
* Poskytovateľ zabezpečí dostatočne personálne kapacity aj na zvládnutie väčšieho rozsahu prichádzajúcich hovorov, ktoré môžu prichádzať v krátkych časových úsekoch;
* Občania kontaktujú verejného obstarávateľa na jeho telefónnom čísle, pričom hovory občanov budú presmerované na telefónnu linku kontaktného centra. Presmerovanie hovorov zabezpečí verejný obstarávateľ. Obdobne budú riešené aj spätné hovory občanov (t. j. občanovi sa zobrazí tel. č. verejného obstarávateľa);
* V prípade technických problémov alebo výpadkov bude Poskytovateľ zabezpečovať záložné riešenia pre plynulú prevádzku kontaktného centra. Technické požiadavky na kontaktné centrum zahŕňajú spoľahlivosť infraštruktúry s minimálne 99,5% dostupnosťou systému.

**Prevádzkový čas:**

Telefonické služby/nahlasovanie porúch – 24 hodín denne/7 dní v týždni/365 dní v roku.

Linka bude nepretržite dostupná pre nahlasovanie porúch, havarijných situácií a poskytovanie informácií týkajúcich sa činností verejného obstarávateľa.

**Jazyk:**

* Služby občanom sú poskytované v slovenskom a anglickom jazyku. Komunikačný jazyk kontaktného centra a verejného obstarávateľa je slovenský jazyk (okrem prípadu, ak riešenie požiadavky zákazníka vyžaduje použitie anglického jazyka).
* Operátori kontaktného centra musia mať znalosť slovenského jazyka na úrovni rodného jazyka
a anglického jazyka minimálne na úrovni B2 podľa CEFR (Spoločný európsky referenčný rámec
pre jazyky).

**Komunikačné kanály:**

Verejný obstarávateľ a Poskytovateľ služieb budú spolu komunikovať prostredníctvom tiketového systému, e-mailom, telefonicky alebo osobne.

**Tiketový systém:**

Strany budú komunikovať prostredníctvom tiketového systému verejného obstarávateľa – ArcGIS, prípadne iných. Tiketový systém zaznamená všetky požiadavky občanov, komunikáciu kontaktného centra s občanmi, reporty kontaktného centra, poskytnutie služieb a iné informácie v zmysle Manuálu.

**Kontaktné osoby verejného obstarávateľa:**

Kontaktné centrum bude kontaktovať kontaktné osoby objednávateľa v prípadoch, kedy nemôže použiť tiketový systém, v akútnych prípadoch, príp. v iných prípadoch stanovených v Manuáli.

Verejný obstarávateľ poskytne úvodné školenie riadiaceho pracovníka. Následné školenia operátorov kontaktného centra a dodržiavanie manuálu zabezpečí Poskytovateľ.

**Kontaktné osoby kontaktného centra:**

Verejný obstarávateľ bude kontaktovať kontaktné osoby Poskytovateľa v prípadoch, kedy nemôže použiť tiketový systém, v akútnych prípadoch, príp. v iných prípadoch stanovených v Manuáli. Poskytovateľ určí minimálne jedného riadiaceho pracovníka, ktorý bude pridelený na plnenie predmetu zákazky, ktorý bude vyškolený verejným obstarávateľom a ktorý bude následne na strane poskytovateľa zodpovedný za zaškoľovanie operátorov kontaktného centra. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť spoločné úvodné školenie s pracovníkmi kontaktného centra za účasti poverenej osoby verejného obstarávateľa.

**Reporty:**

Poskytovateľ predkladá verejnému obstarávateľovi:

* okamžitý report (poskytnutý bezodkladne) – v prípade zaznamenania správy občana o obmedzení alebo výpadku verejného osvetlenia atď.,
* denný report (poskytnutý do konca pracovného času daného dňa) – v prípade zaznamenania sťažností/reklamácií/podnetov občanov, ktoré má v zmysle Manuálu riešiť verejný obstarávateľ,
* mesačný report (poskytnutý do 3. pracovného dňa po uplynutí každého mesiaca) – v prípade ostatných služieb,
* mesačný report bude obsahovať štatistické údaje vrátane počtu prichádzajúcich hovorov, priemernej dĺžky hovorov, počtu reklamácií a podnetov, ako aj dĺžky čakania na spojenie
s operátorom.
* Poskytovateľ bude zaznamenávať štatistické vyhodnocovanie riešených otázok (napr. druh podnetu, trvanie vybavenia podnetu, spôsob vybavenia a pod.),
* Vypracovanie denných štatistík prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov minimálne v rozsahu: počet prichádzajúcich hovorov, počet prijatých hovorov, počet zmeškaných hovorov, priemerná dĺžka hovoru, priemerná doba čakania na hovor, SLA, komunikačný jazyk hovoru, čas hovoru,
* Poskytovateľ je povinný zabezpečiť online prístup k týmto štatistikám a umožní stiahnutie
a vytlačenie predmetných štatistických údajov prostredníctvom tohto prístupu, a to ešte 60 dní
po skončení poskytovania služieb.

Minimálny obsah a formu reportov stanoví Manuál.

**Zvukové nahrávky:**

* Ukladanie zvukových nahrávok realizovaných operátorskými miestami kontaktného centra
do informačného systému Poskytovateľa,
* Poskytovateľ je povinný zabezpečiť verejnému obstarávateľovi online prístup k nahrávkam hovorov prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre dve kontaktné osoby, najmä z dôvodu kontroly kvality hovorov realizovaných operátormi, možnosti hodnotenia jednotlivých hovorov
a poskytnutia spätnej väzby,
* Poskytovateľ sprístupní verejnému obstarávateľovi nahrávku hovoru do 30 minút od ukončenia hovoru. Nahrávka sa archivuje pre potreby verejného obstarávateľa minimálne 14 dní od realizácie hovoru.

**Úroveň kvality služieb (SLA):**

* 90% prijatých hovorov v rámci služby kontaktného centra; hovor sa považuje za „prijatý“
aj v prípade, ak operátor uskutoční spätný hovor do 30 minút po volaní občana;
* 85% reakcií kontaktného centra vyhodnotených ako kvalitných zo strany verejného obstarávateľa, t. j. uskutočnených podľa podmienok Manuálu.
* Každý hovor, aj ten ktorý nie je prijatý podľa predchádzajúcich požiadaviek musí byť spätne dovolávaný, t. j. volajúci musí byť kontaktovaný pracovníkom kontaktného centra a jeho podnet musí byť zaznamenaný.

**Technická podpora a zabezpečenie služieb:**

* Poskytovateľ zabezpečí plné technologické vybavenie na prevádzku kontaktného centra vrátane systémov na správu hovorov, ich monitorovanie a záznamy;
* Poskytovateľ musí zabezpečiť záložné systémy a riešenia pre plynulú prevádzku kontaktného centra aj v prípade technických výpadkov;
* Poskytovateľ bude monitorovať kvalitu hovorov a zabezpečí, že verejný obstarávateľ bude mať prístup k nahrávkam pre kontrolu kvality;
* Technická podpora: 24/7 technická podpora bude k dispozícii v prípade technických problémov alebo výpadkov systémov.

**Testovacia prevádzka:**

Poskytovateľ zabezpečí prípravnú, pilotnú, fázu pred začiatkom plnenia predmetu zákazky, súvisiacu
s technickým nastavením, testovaním, zaškolením personálu za účelom plynulého prechodu poskytnutia služby v zmysle požiadaviek na predmet zákazky. Táto fáza bude v trvaní 1 týždňa pred spustením „ostrej“ prevádzky, po dohode s Poskytovateľom.

Poskytovateľ berie na vedomie, že ním poskytované služby môžu byť predmetom kontroly a hodnotenia spokojnosti občanov zo strany verejného obstarávateľa alebo ním zazmluvneného dodávateľa, či iného subjektu.

**Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update (RFC):**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v informačnom systéme. Tieto zmeny môžu byť vyvolané zmenou legislatívy, zmenou technológie, zmenami v súvislosti s povinnosťami GDPR, zmenami pracovných postupov, zmenami vnútorných alebo vonkajších rozhraní.

Zmenová podpora (RFC) sa týka správy a realizácie požiadaviek na zmenu, ktoré môžu byť klasifikované ako upgrade alebo update:

Upgrade: Zmeny, ktoré zlepšujú funkčnosť systému alebo zavádzajú nové funkcie, vrátane prechodu na novšiu verziu softvéru, aby systém spĺňal aktuálne štandardy a požiadavky.

Update: Menšie zmeny alebo opravy na zabezpečenie správnej funkčnosti systému, opravu chýb alebo prispôsobenie sa legislatívnym a technologickým zmenám.

**Služby môžu byť poskytované aj pre Hlavné mesto SR Bratislava, ktoré je participujúcim subjektom na tomto príležitostnom spoločnom obstarávaní, a to za rovnakých podmienok,
za akých budú tieto služby poskytované verejnému obstarávateľovi.**