

## Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

### I. Tytuł zamówienia

Uruchomienie usługi systemu Contact Center (dalej jako: „CC”, „System”), w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem oraz utrzymaniem dla Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR).

### II. Przedmiot zamówienia

#### Założenia ogólne:

1. Wielokanałowa platforma komunikacyjna, która ułatwia obsługę klientów. Zamawiający oczekuje rozwiązania CC z wymienionymi funkcjonalnościami z zapytania, gotowymi do sparametryzowania przez firmę dostarczającą rozwiązanie.
2. Integracja komunikacji telefonicznej, emailowej, która ma wspólny interfejs i spójne raportowanie oraz możliwość odnotowania spotkania bezpośredniego jako kontaktu z klientem – gromadzi dane kontaktów ze wszystkich kanałów, automatyzuje i usprawnia rutynowe działania, umożliwia wysyłkę wiadomości mailowych do zidentyfikowanej bazy klientów.
3. System zostanie połączony z formularzem kontaktowym na stronie www w terminie wskazanym przez Zamawiającego w trakcie trwania umowy.
4. Świadczenie usługi CC w modelu SaaS. Narzędzie ma być dostępne w modelu SaaS na zasobach innych niż Zamawiającego. Zamawiający wymaga, iż Wykonawca dostarczy środowisko umożliwiające korzystanie z Systemu oraz zaimplementuje dotychczasową bazę klientów wraz z danymi (wiadomości/maile/etc.) z dostarczonych przez Zamawiającego plików: xml, csv, eml, msg, pst.
5. System musi umożliwiać zestawienia bezpiecznej, szyfrowanej komunikacji głosowej w dowolnych relacjach (obsługa protokołu RTP/SRTP).

#### Szczegóły zamówienia:

1. Contact Center powinno posiadać architekturę telekomunikacyjną – realizacja połączeń telefonicznych (przychodzących i wychodzących) oraz logiczną – realizacja komunikacji elektronicznej oraz możliwość odnotowania spotkania bezpośredniego jako kontaktu z klientem; kolejnowanie połączeń, priorytetyzacja, ticketowanie, wysyłka wiadomości, kategoryzacja.
2. System powinien mieć możliwość przeniesienia danych już istniejących zawartych w dostarczonych przez Zamawiającego plikach płaskich (w szczególności bazy klientów i historie kontaktów) i Wykonawca zobowiązany będzie do ich implementacji w oferowanym rozwiązaniu.
3. Całościowy zapis relacji kontaktu z klientem, uwzględniając różne źródła kontaktu, takie jak telefon, email, formularz na stronie www, zapis po spotkaniu online lub bezpośrednim.
4. Zlecenie zadań i monitorowanie do szczegółowych zapytań (tasków/ticketów).

5. System musi posiadać narzędzia do integracji z innymi systemami biznesowymi Zamawiającego, przykładowe metody:
  - HTTP request method,
  - GET – pobieranie danych z serwera,
  - POST – umieszczanie nowych danych na serwerze,
  - PUT – podmiana już istniejących danych na serwerze,
  - DELETE – usunięcie danych z serwera,
  - PATCH – częściowa modyfikacja danych na serwerze.

System musi zapewniać dynamiczną wymianę danych poprzez: własne API (komunikacja z API przy użyciu szyfrowania TLS 1.3 - Zamawiający dopuszcza wersję TLS 1.2. TLS 1.2 musi zostać poddany utwardzaniu po stronie Wykonawcy oraz wymagane jest używanie szyfrów AES/GCM oraz ChaCha20-Poly1305, autoryzacja oraz uwierzytelnianie API po loginie, hasle i kluczu API) - połączenie z centralą telefoniczną za pomocą SIPTrunk, z identyfikacją rzeczywistego numeru dzwoniącego). Połączenie z centralą telefoniczną, wewnętrznymi systemami Zamawiającego oraz API musi być realizowane poprzez kanał szyfrowany IPSecVPN.

6. Rozwiązanie należy zintegrować z posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem OpenCom. Ponieważ połączenie SIP trunk będzie odbywało się poprzez kanał IPSecVPN obowiązek ten będzie po stronie Zamawiającego jak i Wykonawcy. Nie wymagamy żadnych dodatkowych urządzeń.
7. System musi prowadzić dzienniki audytowe (logi) dotyczące najważniejszych operacji dostępu do danych oraz działań administracyjnych.

#### **Użytkownicy:**

1. Obsługa I linii kontaktu – kontaktuje się bezpośrednio z klientem zbierając informacje oraz udzielając odpowiedzi z wykorzystaniem schematów, szablonów zamieszczonych w Systemie, standardów oraz bazy wiedzy, przekazuje zapytanie do obsługi II linii kontaktu, ustawia statusy, priorytety zgłoszeń, widzi odpowiedzi i terminy udzielanych odpowiedzi przez obsługę II linii kontaktu.
2. Obsługa II linii kontaktu – otrzymuje zapytanie od obsługi I linii kontaktu, ma dostęp do Systemu i realizuje zlecenie (ticket/task) w określonym czasie. Udziela odpowiedzi do wiadomości I linii kontaktu lub przesyła odpowiedź do I linii kontaktu, która ma bezpośredni kontakt z klientem.
3. Manager – osoba koordynująca i nadzorująca pracę obsługi I i II linii, ma możliwość weryfikacji efektów pracy na bieżąco oraz tworzenia raportów.
4. Administrator – przedstawiciel IT, uczestniczy we wdrożeniu, przydziela uprawnienia, zarządza operacyjnie Systemem.

#### **Korzystanie z Systemu:**

1. 10 dostępów konsultantów nienazwanych I lub II linii; 1 dostęp Administrator (dostęp nienazwany) oraz 1 dostęp Manager (dostęp nienazwany). Jednocześnie z Systemu może korzystać 10 osób oraz Administrator i Manager. Zmiana liczby może nastąpić po uruchomieniu prawa opcji (poniżej).
2. Liczba użytkowników i aktywnych loginów nielimitowana. Liczba kont nieograniczona.

**Prawo opcji:**

W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega sobie prawo do:

1. Dokupienia do 10 dodatkowych dostępów konsultantów nienazwanych I linii lub II linii kontaktu w okresie trwania umowy.
2. Przedłużenia czasu trwania umowy do maksymalnie 24 miesięcy od daty wdrożenia i uruchomienia usługi dostępu do Platformy wraz z usługą Wsparcia Technicznego.
3. Dokupienia do 100 godzin zegarowych na dodatkowe usługi i konsultacje, prace związane z dodatkowymi funkcjonalnościami lub prace integracyjne. Rozliczanie czasu i zakresu realizacji odbędzie się na podstawie raportów z wykonanych prac.

**Funkcjonalności obligatoryjne:****A. Infolinia:**

1. Menu głosowe (IVR) kreator graficzny – ustawienie bloczków na ekranie.
2. Zapowiedzi głosowe (mp3 lub wav) tworzone przez Zamawiającego. Informacja na powitanie, po godzinach pracy, w dzień wolny, itp.
3. Menu DTMF – wybieranie tonowe przez osobę dzwoniącą (możliwość wyboru ścieżki przejścia).
4. Muzyka na czekanie z informacją o postępującej kolejce czekania.
5. Poczta głosowa.
6. Ustalone godziny pracy z opcją przekierowania na pocztę głosową.
7. Przekierowanie połączeń - rozpoznanie przez system osoby dzwoniącej (po numerze telefonu).
8. Kolejowanie połączeń, łączenie tylko do aktywnych konsultantów.
9. Podgląd statystyk kolejkowych połączeń przychodzących oraz oczekujących.
10. Text to speech – samodzielne generowanie zapowiedzi mp3 na podstawie treści pisanej.
11. Zapowiedzi z uwzględnieniem wyrażenia zgód zgodnie z przepisami RODO.
12. Obsługa jednocześnie do 20 kanałów IVR.
13. Samodzielna konfiguracja drzewka IVR.
14. Możliwość przekierowania połączenia na telefon komórkowy.
15. Dostęp do konfiguracji IVR z poziomu panelu administratora, bez konieczności pobierania dodatkowych narzędzi.
16. Wybór lektora anglojęzycznego w IVR.

**B. Organizacja pracy, monitoring i raportowanie:**

1. Planowanie kontaktów – kalendarz zaplanowanych działań, wyniki kontaktu – przycisk np. „ponowić kontakt za miesiąc” lub lista rozwijana. Słownik opisujący statusy/priorytety i inne zostanie opracowany na etapie wdrożenia. Zamawiający ma możliwość samodzielnego tworzenia nowych definicji słownikowych w tym zakresie. Słownik opisujący statusy/priorytety to widok statusów na etapie realizacji zgłoszenia - np. „w trakcie realizacji”, „zamknięte zgłoszenie”. Priorytety to ustawienie priorytetów do danej kategorii zgłoszeń, np. kategoria „Skargi” ma priorytet 1 i musi być rozpatrzona w 3 dni, a kategoria „Aplikowanie” priorytet 0 i musi być rozpatrzona w 7 dni.
2. Grupowanie konsultantów według umiejętności (obsługa po angielsku lub obsługa danego programu konkursowego NCBR).

3. Średni czas obsługi połączenia po rozmowie (call wrap-up time) – czas pracy konsultanta z rekordem po zakończeniu rozmowy z klientem.
4. Monitoring wyników pracy (raporty) - wydajność pracy, skuteczność, jakość obsługi m.in. liczba obsłużonych połączeń, monitoring ankiet (ocen) klientów, podział na kategorie połączeń, aktywnego czasu pracy, działania – wysłane emaile, kategorie zgłoszeń, liczba trudnych spraw, przeterminowane maile.
5. Blending – możliwość łączenia kilku kanałów komunikacji w jednej kampanii.
6. Liczenie czasu na udzielenie odpowiedzi od momentu wpłynięcia zapytania do zamknięcia sprawy - np. 24h, 7 dni roboczych itp.
7. Możliwość edycji uprawnień użytkowników systemu - każdy użytkownik może mieć inne uprawnienia (dopasowywanie względem potrzeb i stanowisk, np. konsultant z uprawnieniami do odsłuchiwania rozmów lub manager bez możliwości odsłuchiwania rozmów. Wszystko w ramach jednego konta (brak przełączania się między kontami)).
8. Dodawanie nowych kategorii (typów) zgłoszeń z panelu administratora, bez użycia dodatkowych narzędzi.
9. Po odebraniu połączenia konsultant dostaje widok wszystkich zgłoszeń klienta w jednym miejscu (historia kontaktów): telefon oraz maile.

**C. Nagrywanie rozmów:**

1. Aplikacja do zarządzania nagraniami.
2. Odsłuch przeprowadzonych rozmów w systemie (z możliwością pobierania).
3. Czas archiwizacji nie krócej niż 90 dni.

**D. Standaryzacja:**

1. Konfigurator skryptu, który tworzy Zamawiający.
2. System ma automatycznie wysyłać email do Klienta z potwierdzeniem otrzymania od niego wiadomości (treść autorespondera do ustalenia na etapie wdrożenia systemu).
3. Każda rozmowa telefoniczna ma się kończyć zanotowaniem głównych wniosków oraz określeniem dalszych działań przez osobę z I lub II linii obsługi.
4. Rodzaje pól formularza (pola tekstowe, kategorie do wyboru).
5. Możliwość wstawiania w odpowiedziach do klienta wykresów czy linków do stron www, aby ułatwić pracę konsultantowi.
6. Post Call Surveys – dobrowolna ankieta satysfakcji uruchamiana bezpośrednio po zakończeniu połączenia/po kontakcie innym kanałem – system wysyła sms lub email do klienta i zadaje mu pytanie o zadowolenie z obsługi lub automatyczne połączenie telefoniczne z wyborem odpowiedzi; odpowiedzi są generowane przez wybór klawiszy numerycznych na telefonie lub odpowiedzi głosowe.
7. Przypisanie klientów przy ponownym kontakcie do konkretnych konsultantów lub ich zastępców podczas nieobecności zaznaczonej w systemie lub system automatycznie kieruje klienta do konsultanta, który go ostatnio obsługiwał (identyfikacja klienta po numerze/emailu czy pliku cookies).

8. Oddzwonienie (odzyskanie klientów), czyli lista klientów, którzy się nie dodzwonili lub rozłączyli pojawia się w systemie CC.
9. Umieszczenie przygotowanych szablonów odpowiedzi m.in. wskazanie innych źródeł niezbędnej wiedzy o konkursach, przekierowania klienta do innej osoby w organizacji, wiadomości na temat danego konkursu, tak aby móc szybko wysłać email z podsumowaniem rozmowy zaraz po jej zakończeniu.

**E. Inne:**

1. Zbiorcza baza danych o klientach oraz możliwość eksportu już posiadanych kontaktów do CC. Eksport posiadanych kontaktów ma być jednorazowy, reszta będzie na bieżąco zapisywana w CC. Możliwość eksportu dotychczasowej bazy klientów oraz wiadomości z obecnego CC.
2. Możliwość samodzielnego eksportu danych z systemu CC, w szczególności do plików w formacie .xls lub .csv.
3. Możliwość nadawania statusów klientów.
4. Zakładanie ręcznych zgłoszeń.

**F. Email:**

1. Automatyczne przekierowanie emaili (routing emaili) po frazie w tekście wiadomości lub w polu nadawcy do przypisanego konsultanta.
2. Szablony wiadomości z automatycznie uzupełnianymi danymi klienta oraz zapisy dotyczące przepisów RODO (z możliwością modyfikacji przez NCBR).
3. Możliwość dodawania załączników (standard z MS Office) do wysłanych wiadomości, możliwość cytowania poprzednich wiadomości przy redagowaniu odpowiedzi email. Dopuszczamy autorskie rozwiązanie Wykonawcy dotyczącego narzędzia spełniającego standardy klientów pocztowych obsługiwanych przez stronę www.
4. Monitoring emaili oczekujących w kolejce do wysyłki lub do odebrania – można określić max. czas przez jaki konsultant może zajmować się kontaktem emailowym.
5. Możliwość grupowej wysyłki email do (wybranych) rekordów z bazy. Zamawiający zapewnia na serwerze pocztowym brak efektu spamu przy wysyłce w założeniu, że w jednej wiadomości nie będzie więcej niż 1 000 adresatów, maksymalnie dwa razy w miesiącu.
6. Możliwość wyszukiwania maili w systemie po: dacie, kliencie, temacie, numerze zgłoszenia, konsultancie obsługującym zgłoszenie, po treści zgłoszenia (od jednego do trzech słów).

**G. System Ticketowy/Taskowy do przyjmowania i zarządzania zgłoszeniami:**

1. Zamawiający oczekuje, że I linia kontaktu z klientem będzie mogła wysyłać zapytania/zgłoszenia do innych komórek organizacyjnych wewnątrz organizacji oraz mogła zweryfikować czas i treść odpowiedzi na takie zapytanie/zgłoszenie. System będzie informował o liczbie przesłanych zgłoszeń i o terminie ich realizacji. Prawdopodobnie odpowiedzi będzie weryfikował manager lub osoba z I linii kontaktu.

2. System do realizacji zgłoszeń od klientów oraz ich obsługi (mierzenie czasu obsługi, kontrola terminowości, analiza kontaktów, archiwizacja odpowiedzi).
3. Każde zapytanie, niezależnie od kanału nie pozostanie bez odpowiedzi – identyfikacja zgłoszeń, na które nie było jeszcze odpowiedzi.
4. Wiedza o klientach (karta klienta) z całą historią jego zgłoszeń (wszystkie kanały) i szczegółami ich realizacji. Jeden klient może mieć otwartych wiele wątków tematycznych.
5. Pomaga (podpowiada) nadawać priorytety, termin realizacji.
6. Możliwość samodzielnego tworzenia raportów po kategoriach:
  - a. jakiego rodzaju problemy klienci zgłaszają najczęściej,
  - b. jakie zapytania zajmują najwięcej czasu,
  - c. jak długo klienci czekają na odpowiedź,
  - d. czy zgłoszenia są prawidłowo i terminowo obsłużone.
7. Usprawnia pracę: reguły biznesowe – gdy zostanie spełniony ustalony warunek, system wykona odpowiednie działanie (np. przypomni o spotkaniu, alerty o terminie realizacji) scenariusze/skrypty obsługi/odpowiedzi, które przyspieszają obsługę typowych, powtarzalnych zgłoszeń.
8. Pracownik I linii obsługi odpowiada sam na zapytanie lub przekazuje do kontaktu II linii obsługi (ustawiając statusy i priorytety, musi widzieć szczegóły zlecenia, może dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia).
9. Pracownik II linii obsługi musi widzieć szczegóły zlecenia, mieć możliwość dodawać notatki, zmienić status zgłoszenia oraz przekazać zgłoszenie dalej lub przysyłać odpowiedzi do klienta, do wiadomości obsługi I linii, która na podgląd na proces obsługi klienta przez II linie kontaktu.

#### **H. Pozostałe wymagania:**

1. Zamawiający wymaga implementacji danych w szczególności: bazy klientów oraz wiadomości z obecnego systemu. Zamawiający dostarczy dane w formie plików: xml, csv, eml, msg, pst.
2. Wymagania dotyczące szkoleń dla pracowników punktu informacyjnego, administratorów systemu oraz managerów:
  - a. Wykonawca, po wdrożeniu systemu przeprowadzi szkolenia dla osób zaangażowanych w jego obsługę z omówieniem jego funkcjonalności i sposobu działania: 2 terminy szkoleń dla konsultantów I linii, 1 termin dla konsultantów II linii, 1 termin dla Administratora oraz 1 termin dla Managera.
  - b. Zamawiający nie akceptuje szkolenia trenera po stronie Zamawiającego.
  - c. Zamawiający dopuszcza szkolenia online i zastrzega sobie prawo do nagrania szkolenia z użytkownika systemu w celu późniejszych szkoleń własnych pracowników.
  - d. Wykonawca ma przeszkolić wskazanych pracowników Zamawiającego w liczbie max 10 osób zgodnie z przyznanymi uprawnieniami.
  - e. Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkownika systemu.
  - f. Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.
  - g. Zamawiający przekaze dokumentację dot. obsługi Systemu dla użytkowników I i II linii, Administratora oraz Managera.

3. Wykonawca musi zapewnić przeprowadzenie testów przed odbiorem, które sprawdzą wszystkie scenariusze opisanych wyżej funkcjonalności. Warunkiem odbioru będą przeprowadzone testy, które potwierdzą działania zdefiniowanych funkcjonalności.

**I. Wymogi bezpieczeństwa:**

1. Wymagany zakres wdrożenia Systemu to środowisko przedprodukcyjne/testowe, środowisko produkcyjne. Wykonawca jest zobowiązany do skonfigurowania usługi w sposób uwzględniający logiczny podział na co najmniej wyżej wyszczególnione środowiska.
2. Wszystkie wymagane środowiska muszą zostać wdrożone, uruchomione i użytkowane w Centrach Danych znajdujących się wyłącznie na terenie państw EOG. Wykonawca nie może przetwarzać ani przechowywać danych Zamawiającego poza EOG.
3. Komunikacja musi odbywać się w sposób bezpieczny i szyfrowany. Połączenie musi być zrealizowane poprzez kanał szyfrowany IPsecVPN przy wykorzystaniu bezpiecznych protokołów. W przypadku integracji z systemami wewnętrznymi Zamawiającego, Wykonawca jest odpowiedzialny za zestawienie bezpiecznego i szyfrowanego połączenia z infrastrukturą NCBR. Połączenie to musi być kompatybilne z infrastrukturą Zamawiającego, a zakres uzgodniony z Zamawiającym.
4. Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony antywirusowej swojego oprogramowania na swojej infrastrukturze do kontroli zagrożeń, włączając w to oprogramowanie Anti-Spam/Malware/Antivirus w zakresie ochrony usługi CC. Zamawiający wymaga, aby bezpieczeństwo systemu CC było realizowane poprzez wewnętrzne mechanizmy np. AV - uniemożliwiające przykładowo wgrywanie (upload) złośliwych plików bezpośrednio do infrastruktury CC poprzez np. GUI. W przypadku ochrony AS/AV dla poczty, która będzie realizowana przez serwer pocztowy Zamawiającego, te zabezpieczenia będą realizowane przez Zamawiającego.
5. Wykonawca jest odpowiedzialny za zarządzanie infrastrukturą, nadzór nad ciągłością działania, aktualizacje Systemu, monitorowanie ruchu i poziomu wykorzystanych zasobów, rozwiązywania zgłaszanych problemów/incydentów.
6. Dane w CC są własnością Zamawiającego. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu eksport danych w postaci plików płaskich, zrzutu bazy danych i/lub poprzez dedykowane API.
7. Wykonawca będzie wykonywał raz dziennie kopie zapasowe danych CC i udostępniał je Zamawiającemu na życzenie. Materiały mają być przechowywane minimum 30 dni, optymalnie 3 miesiące.
8. Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie, że wszystkie dane są szyfrowane na źródle (przed opuszczeniem firmowej sieci) oraz podczas ich transferu i przechowywania. Musi się to odbywać bez negatywnego wpływu na współczynnik redukcji danych.
9. Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie ochrony przed atakami DDoS, niezbędnych zapór ogniowych i innych środków bezpieczeństwa teleinformatycznego.
10. Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiednio wydajnego środowiska wymaganego do optymalnej pracy Systemu, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Zamawiający wymaga, aby zaoferowane środowisko było w taki sposób skonfigurowane i zwymiarowane, aby umożliwiło pracę bez przestoju, długich czasów ładowania pożądaných funkcjonalności oprogramowania i bez ciągłego zgłaszania do Wykonawcy problemów związanych z brakiem dostępności do usługi.

11. Usługa CC musi być zgodna z międzynarodowymi standardami i wytycznymi dotyczącymi bezpieczeństwa, takimi jak ISO 27001, w celu utrzymania działania infrastruktury obliczeniowej i zapewnienia prywatności danych.
12. Wykonawca musi zapewnić ścisłe procedury uwierzytelniania użytkowników i administratorów, czyli spisane w sposób szczegółowy reguły oraz zasady autentykacji, autoryzacji oraz rozliczalności (AAA rules - Authentication, Authorization & Accounting) użytkowników i administratorów w systemie oraz infrastrukturze.

**J. Gwarantowany poziom świadczenia usługi (SLA)**

1. Wykonawca musi zapewnić ciągłość działania oferowanego rozwiązania, rozumianą jako:
  - a) Zapewnienie wysokiej dostępności dostarczanych rozwiązań na poziomie 99,9%.
  - b) Zapewnienie ciągłości pracy CC przez cały okres trwania umowy.
  - c) Za potrzeby przeprowadzania aktualizacji, rekonfiguracji i innych prac wymagających przerwy w pracy CC przewidziane są okna serwisowe poza godzinami pracy CC, po każdorazowym umówieniu terminu takich prac i wyrażeniu zgody przez osobę upoważnioną w NCBR.
2. Obowiązki SLA: Poniedziałek – piątek 8:00 – 18:00
3. Obsługa ma się odbywać poprzez email i telefonicznie ze wskazanymi osobami po stronie Wykonawcy i Zamawiającego lub na dedykowanej platformie, jeśli jest to możliwe po stronie Wykonawcy. Dodatkowo Wykonawca zapewni możliwość konsultacji technicznych w wymiarze:
  - a. w pierwszym miesiącu świadczenia usługi - 2 godziny tygodniowo
  - b. w kolejnych miesiącach świadczenia usługi - 2 godziny miesięcznie.

Nazwa	Opis	Czas reakcji (godziny robocze)	Czas rozwiązania (godziny robocze)
Priorytet 1	- błąd nie pozwala na korzystanie z Systemu (System nie uruchamia się), lub - błąd uniemożliwia realizację kluczowego procesu biznesowego, lub - błąd narusza spójność danych lub powoduje utratę danych oraz - przy jednoczesnym braku obejścia problemu (brak wersji awaryjnej)	1h	4h
Priorytet 2	- błąd o priorytecie krytycznym, dla którego jednak istnieje obejście problemu, lub - niedostępna jest funkcjonalność, która wymagana jest do poprawnej realizacji pojedynczego kroku procesu biznesowego, lub - skutek użycia funkcjonalności jest zwracany niepoprawny wynik, lub - widok aplikacji (ekrany) nie zawiera	1h	8h



	wszystkich funkcjonalności opisanych w dokumentacji użytkownika, lub - forma prezentacji uniemożliwia jednoznaczną interpretację danych		
Priorytet 3	aplikacja działa, jest możliwość uzyskania poprawnego wyniku, jednak trzeba to zrobić w sposób inny niż opisano to w dokumentacji użytkownika	1h	16h
Priorytet 4	aplikacja działa, lecz stwierdzono błędy nie mające wpływu na wynik działania, przetwarzane dane czy też na realizację procesu biznesowego, np. niepoprawne symbole, literówki, różne nazewnictwo	1h	32h

**K. Harmonogram realizacji zamówienia**

1. Termin realizacji zamówienia (wdrożenia i uruchomienia usługi dostępu do systemu Contact Center oraz przeprowadzenia szkoleń dla pracowników): do 40 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy.
2. Termin zapewnienia usługi Contact Center wraz z wsparciem technicznym: 12 miesięcy od dnia wdrożenia i uruchomienia usługi dostępu do systemu Contact Center z możliwością przedłużenia zgodnie z prawem opcji.
3. Od momentu wdrożenia Systemu Wykonawca ma 5 dni roboczych na przeszkolenie pracowników. Wymagania dotyczące szkoleń dla pracowników punktu informacyjnego, administratorów systemu oraz managerów znajdują się w punkcie H.