

Załącznik nr 6 do Umowy: Zakres instruktaży

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia instruktaży.

Definiowane są cztery typy Instruktaży:

Typ	Dla kogo	Zakres Instruktażu	Liczba osób
0	wprowadzenie dla nowych użytkowników	samouczki w postaci nagrań zawierających ogólne informacje o całym środowisku OSS w pełnym zakresie.	nd.
U	dla użytkownika końcowego	ogólne informacje o systemach i pracy z systemami z poziomu użytkownika końcowego	1390
ZU	dla zaawansowanych użytkowników końcowych	rozszerzenie zakresu Instruktaży typu U, dla kierowników, nadzorców (supervisors) , zaawansowane funkcjonalności systemów, Instruktaże z nadzorowania pracy (raporty / dashboardy), umiejętności związane z konfiguracją z poziomu interfejsu użytkownika	20
A	dla administratorów	Instruktaże przeznaczone dla osób odpowiedzialnych za monitorowanie usług Contact Center i chmury obliczeniowej oraz operacyjną obsługę	10

1. Przypisanie instruktaży do faz wdrożenia

Do zakończenia fazy 1 należy:

- przeprowadzić szkolenie dla użytkownika końcowego (**typu U**) dla nie więcej niż 50% osób
- przeprowadzić szkolenie dla użytkownika zaawansowanego (**typ ZU**) dla nie więcej niż 50% osób

Pozostałe osoby (**typ U i typ ZU**) muszą zostać przeszkolone przed zakończeniem trwania Umowy.

Do zakończenia Fazy 2 należy:

- zapewnić samouczki - wprowadzenie dla nowych użytkowników
- przeprowadzić szkolenie dla administratorów (**typu A**) dla nie więcej niż 50% osób

Pozostałe osoby (**typ A**) muszą zostać przeszkolone przed zakończeniem trwania Umowy.

[Pozostałe instruktaże zostaną przeprowadzone w trakcie trwania umowy na podstawie zgłoszenia od zamawiającego wysłanego z co najmniej 2 tygodniowym wyprzedzeniem.](#)

2. Ogólny zakres Instruktaży

2.1. Wykonawca przeprowadzi Instruktaż dla pracowników Zamawiającego, z podziałem na:

- Instruktaże dla administratorów w wymiarze nie krótszym niż 8 godzin dla każdej grupy
- Instruktaże dla użytkowników w wymiarze nie krótszym niż 4 godzin dla każdej grupy
- Instruktaże dla użytkowników zaawansowanych w wymiarze nie krótszym niż 8 godzin dla każdej grupy

Wykonawca zapewni właściwe materiały instruktażowe dla wszystkich uczestników (prezentacje, książki, ćwiczenia)

2.2. Maksymalna liczba osób szkolonych nie przekroczy ~~100~~ 130 osób, przy czym Zamawiający zakłada, że będzie nie mniej niż 10 uczestników pojedynczego instruktażu dla użytkownika końcowego (**typu U**) oraz że będzie nie mniej niż 3 uczestników pojedynczego instruktażu dla użytkownika zaawansowanego i administratora (**typu ZU i typu A**).

2.3. Należy założyć, że część uczestników będzie brała udział w więcej niż w jednym Instruktażu (w ramach ścieżki rozwoju jak i w ramach poszerzenia horyzontalnych kompetencji).

2.4. Wykonawca przeprowadzi Instruktaże w formule praktycznych warsztatów. W ramach Instruktaży nie można wykorzystywać uruchomionego środowiska produkcyjnego.

2.5. Instruktaże powinny obejmować zakres merytoryczny dotyczący obsługi funkcjonalności wymaganych przez Zamawiającego w ramach wdrożonego Rozwiązania.

2.6. Instruktaże będą przeprowadzane w języku polskim

3. Zakres merytoryczny Instruktaży

3.1. Instruktaże typu U

3.1.1. Instruktaż dla użytkowników Systemu CC (ze względu na zakres Systemów podział instruktaży musi być zgodny z strukturą organizacyjną Zamawiającego):

- omówienie Systemów w ramach wdrożonej architektury,
- przedstawienie podstaw działania wdrożonych Systemów, omówienie i praca w ramach interfejsu użytkownika Systemów,
- omówienie podstawowych pojęć związanych z pracą w Systemach,
- podstawowy z obsługi systemu, w zakresie obejmującym co najmniej:
 - Interfejs użytkownika
 - Wykonywanie podstawowych operacji umożliwiających obsługę poszczególnych kanałów dostępu.

3.2. Instruktaże typu ZU

Konieczne jest wcześniejsze ukończenie Instruktaży typu U

3.2.1. Instruktaż dla użytkowników Systemów Contact Center:

- tworzenie zaawansowanych statystyk i raportów,
- tworzenie alertów i dashboardów,
- zarządzanie pracą zespołów
- praca w systemach dla superwizor-a

3.3. Instruktaże typu A

3.3.1. Instruktaże dla administratorów (warstwy systemów) Systemów Contact Center:

- techniczne omówienie architektury wdrożonych Systemów,
- omówienie procesu przetwarzania danych w Systemach,
- zarządzanie konfiguracją Systemów,
- zarządzanie konfiguracją integracji pomiędzy elementami Systemów,
- ~~zarządzanie użytkownikami, rolami oraz uprawnieniami,~~
- architektura systemów CC
- aspekty integracji systemów CC z systemami trzecimi (inne systemy NASK)
- korzystania z konsoli i wszelkich innych aspektów technicznych do monitorowania środowiska.
- Podstawowy Instruktaż z obsługi systemu, w zakresie obejmującym co najmniej:
 - Administrowanie użytkownikami, [rolami](#), uprawnieniami, parametryzacją kolejek, KPI itp.
 - Konfiguracja raportów wywoływanych za pomocą automatycznego mechanizmu na bazie harmonogramu
- Zaawansowany instruktaż związany z podstawowym troubleshooting’iem

3.6. Instruktaże typu O

3.6.1. Instruktaże typu O muszą zostać zrealizowane w formie nagrań wideo i ewentualnie dodatkowych prezentacji do indywidualnej nauki niewymagającej instruktora.

3.6.2. Celem instruktaży typu O jest wprowadzenie do świata systemów CC, dostarczenie podstawowej wiedzy oraz przekazanie informacji o źródłach wiedzy

3.6.3. Instruktaże wprowadzające powinny pokrywać następujący zakres ogólnej wiedzy o wszystkich elementach rozwiązania:

- Omówienie funkcji, jakie realizują poszczególne systemy i sposobu pracy z nimi
- Zakres informacyjny w poszczególnych systemach
- Sposoby dostępu do systemów

- Wskazanie i omówienie bazy wiedzy i źródeł wiedzy do dalszego samodzielnego zapoznania się z rozwiązaniem