

Protokoły odbioru Systemu Contact Center

Niniejszy dokument zawiera wzory protokołów odbioru Systemu Contact Center.

1. Wzór protokołu odbioru usługi Wdrożenia (Część A) Systemu Contact Center

Protokół Odbioru Usługi Wdrożenia (Część A)

zrealizowanego w ramach umowy z dnia r.

Zamawiający – NASK PIB oświadcza, że w zakresie wdrożenia systemu Contact Center Wykonawca wykonał na rzecz Zamawiającego następujące prace:

Lp.	Zakres prac	UWAGI
1.	Udostępnienie i konfiguracja usługi contact center zgodnie z wymaganiami Zamawiającego	
2.	Przeprowadzenie testów akceptacyjnych	
3.	Przygotowanie Instrukcji dla użytkownika	
4.	Przygotowanie Dokumentacji technicznej	

Zamawiający odbiera wykonane przez Wykonawcę prace bez zastrzeżeń* / Zamawiający nie odbiera wykonanych przez Wykonawcę prac, ze względu na stwierdzone w trakcie przeprowadzenia procedury odbiorowej następujące zastrzeżenia*:

.....
.....
.....

.....

Ze strony Wykonawcy

imię, nazwisko, stanowisko

.....

Ze strony Zamawiającego

imię, nazwisko, stanowisko

Protokół odbioru usług został sporządzony w 2 egzemplarzach w dniu r.

*Niepotrzebne skreślić

2. Wzór protokołu odbioru usługi wdrożenia (Część B) systemu Contact Center

Protokół Odbioru Usługi Wdrożenia (Część B)

zrealizowanego w ramach umowy z dnia r.

Zamawiający – NASK PIB oświadcza, że w zakresie wdrożenia systemu Contact Center Wykonawca wykonał na rzecz Zamawiającego następujące prace :

Lp.	Zakres prac	UWAGI
1.	Przeprowadzenie Instruktażu dla Użytkowników	
2.	Przeprowadzenie Instruktażu dla Użytkowników Zawansowanych	

- Prace zostały wykonane w terminie określonym w Umowie,
- Wykonane prace i dostarczone produkty spełniają kryteria jakości i zakresu określone w Umowie,
- Zamawiający odbiera wykonane przez Wykonawcę prace bez zastrzeżeń.

.....

Ze strony Wykonawcy

imię, nazwisko, stanowisko

.....

Ze strony Zamawiającego

imię, nazwisko, stanowisko

Protokół odbioru usług został sporządzony w 2 egzemplarzach w dniu r.

3. Wzór protokołu odbioru usługi udostępnienia systemu Contact Center

Protokół odbioru usługi udostępnienia za miesięczny okres rozliczeniowy od..... do

zrealizowanych w ramach umowy nr

z dnia r.

Usługa udostępnienia

W okresie rozliczeniowym Wykonawca świadczył/nie świadczył* usługę udostępnienia na wymaganym poziomie zgodnie z warunkami umowy:

SLA

ROZLICZENIE ROBOCZOGODZIN ZA KONSULTACJE

L.p.	Data rozpoczęcia prac	Liczba godzin	Opis/ Numer zlecenia
	RAZEM		

Załącznik - raport dotyczący ilości zalogowanych agentów w danym okresie rozliczeniowym.

Niniejszy protokół jest podstawą do zafakturowania należności Wykonawcy.

.....

Ze strony Wykonawcy

imię, nazwisko, stanowisko

.....

Ze strony Zamawiającego

imię, nazwisko, stanowisko

Protokół odbioru usług został sporządzony w 2 egzemplarzach w dniu r.

*niepotrzebne skreślić

4. Wzór protokołu odbioru usługi Migracji (Część A) Systemu Contact Center

Protokół Odbioru Usługi Migracji (Część A)

zrealizowanego w ramach umowy z dnia r.

Zamawiający – NASK PIB oświadcza, że w zakresie wdrożenia systemu Contact Center Wykonawca wykonał na rzecz Zamawiającego następujące prace:

Lp.	Zakres prac	UWAGI
1.	pobranie danych z obecnego Contact Center,	
2.	przygotowanie danych do zasilenia System,	
3.	zasilenie Systemu danymi,	
4.	Uzupełnienie konfiguracji Systemu	
5.	Uruchomienie pozostałych kanałów, w tym WWW (formularze, co-surfing), Chat, SocialMedia	
6.	Zintegrowanie System z Centralnym Systemem Raportowym Zamawiającego	
7.	Zintegrowanie System z bramką SMS Zamawiającego	
8.	Zintegrowanie System Contact Center z usługą katalogową Zamawiającego (AD i/lub LDAP)	
9.	wykonanie części instruktaży korzystania z Systemu dla Zamawiającego w ilościach i na warunkach określonych w Załączniku nr 6 do Umowy (Zakres Instruktaży).	

Zamawiający odbiera wykonane przez Wykonawcę prace bez zastrzeżeń* / Zamawiający nie odbiera wykonanych przez Wykonawcę prac, ze względu na stwierdzone w trakcie przeprowadzenia procedury odbiorowej następujące zastrzeżenia*:

.....
.....

.....

Ze strony Wykonawcy

imię, nazwisko, stanowisko

.....

Ze strony Zamawiającego

imię, nazwisko, stanowisko

Protokół odbioru usług został sporządzony w 2 egzemplarzach w dniu r.

*Niepotrzebne skreślić

5. Wzór protokołu odbioru usługi Migracji (Część B) systemu Contact Center

Protokół Odbioru Usługi Migracji (Część B)

zrealizowanego w ramach umowy z dnia r.

Zamawiający – NASK PIB oświadcza, że w zakresie wdrożenia systemu Contact Center Wykonawca wykonał na rzecz Zamawiającego następujące prace :

Lp.	Zakres prac	UWAGI
1.	Przeprowadzenie Instruktażu dla Użytkowników	
2.	Przeprowadzenie Instruktażu dla Użytkowników Zawansowanych	
3.	Przeprowadzenie Instruktażu Administratorów	

- Prace zostały wykonane w terminie określonym w Umowie,
- Wykonane prace i dostarczone produkty spełniają kryteria jakości i zakresu określone w Umowie,
- Zamawiający odbiera wykonane przez Wykonawcę prace bez zastrzeżeń.

.....

Ze strony Wykonawcy

imię, nazwisko, stanowisko

.....

Ze strony Zamawiającego

imię, nazwisko, stanowisko

Protokół odbioru usług został sporządzony w 2 egzemplarzach w dniu r.

6. Wzór protokołu odbioru usługi Integracji Systemu Contact Center

Protokół Odbioru Usługi Integracji

zrealizowanego w ramach umowy z dnia r.

Zamawiający – NASK PIB oświadcza, że w zakresie Integracji systemu Contact Center Wykonawca wykonał na rzecz Zamawiającego następujące prace:

Lp.	Zakres prac	UWAGI
1.	Zintegrowanie System z systemem CRM zamawiającego (SugarCRM) celem pobierania danych klientów oraz rejestrowania interakcji	
2.	Zintegrowanie System z systemem JIRA zamawiającego celem umożliwienia pobierania otwartych spraw klientów (zamówień, reklamacji etc.) oraz rejestrowania nowych spraw / zgłoszeń	
3.	Zintegrowanie System z Portalem OSE celem uruchomienia funkcjonalności chat oraz formularzy WWW	
4.	Zintegrowanie System z systemem Insight celem pobierania danych dotyczących szkół, lokalizacji szkolnych, stanu łącz i zamówień na łącza i usługi dla szkół.	

Zamawiający odbiera wykonane przez Wykonawcę prace bez zastrzeżeń* / Zamawiający nie odbiera wykonanych przez Wykonawcę prac, ze względu na stwierdzone w trakcie przeprowadzenia procedury odbiorowej następujące zastrzeżenia*:

.....
.....
.....

.....

Ze strony Wykonawcy

imię, nazwisko, stanowisko

.....

Ze strony Zamawiającego

imię, nazwisko, stanowisko

Protokół odbioru usług został sporządzony w 2 egzemplarzach w dniu r.

*Niepotrzebne skreślić