

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### *„Dostarczenie systemu contact center jako usługi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (OSE)”*

#### 1. Wstęp

Niniejszy dokument stanowi szczegółowy opis przedmiotu zamówienia na dostarczenie systemu contact center na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej.

#### 1.1 Zastosowane skróty i pojęcia

Skrót/pojęcie	Opis skrótu/pojęcia
Dokumentacja	oznacza dokumenty, specyfikacje i instrukcje dołączane przez producenta Oprogramowania, w szczególności mogą to być instrukcje/dokumenty w postaci elektronicznej (PDF): Instrukcje Użytkownika i Administratora, Dokumentacja konfiguracji Systemu, Dokumentacja scenariuszy testów akceptacyjnych, Dokumentacja Instruktażu dla użytkownika i administratora i inne, jeśli występują;

#### 1.2 Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest udostępnienie systemu contact center przez Wykonawcę Zamawiającemu jako usługi służącej do obsługi infolinii i innych środków komunikacji (e-mail, chat) w celu komunikacji z podmiotami trzecimi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (OSE), zawierający co najmniej wszystkie obligatoryjne funkcjonalności określone szczegółowo w dalszej części dokumentu.

Przedmiot Zamówienia składa się z dwóch Etapów: Usługi Wdrożenia (Część A i Część B) i usługi Udostępnienia Systemu przez Wykonawcę. Szczegółowy zakres Usługi Wdrożenia Systemu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego dokumentu. Szczegółowy zakres Usługi Udostępnienia Systemu stanowi załącznik nr 2 do niniejszego dokumentu.

#### 1.3 Termin realizacji / czas trwania usługi

Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć rozwiązanie świadczące usługi contact center w ramach 2 Etapów. Dla etapu usługi wdrożenia Systemu przez okres 35 dni, począwszy od daty podpisania umowy, natomiast dla etapu udostępnienia Systemu przez okres 11 m-cy, począwszy od daty podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru etapu wdrożenia Systemu. W ramach dostarczanej usługi udostępnienia Systemu należy założyć wzrost obciążenia Systemu wykonawcy. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany liczby agentów korzystających z Systemu.

## 2. Wymagania ogólne

### Moduł contact center

#### Wymagania podstawowe

1. System automatycznej obsługi klienta musi być rozwiązaniem sprzętowym i programowym dedykowanym do obsługi połączeń działającym w całości w oparciu o protokół IP.
2. System musi zapewniać obsługę jednocześnie połączeń przychodzących (inbound) i wychodzących (outbound) z systemu.
3. System musi umożliwiać obsługę wielu kanałów dostępu (w tym: telefon, chat, e-mail, formularz WWW)
4. System musi posiadać zintegrowany moduł interaktywnej administrowalnej zapowiedzi głosowej (IVR - Interactive voice response)
5. System musi posiadać zaimplementowane zaawansowane algorytmy dystrybucji połączeń telefonicznych do kolejek / agentów (ACD – Automatic Call Distribution/ SBR – Skill Based Routing)
6. System musi zapewniać interakcję modułów IVR i ACD
7. System musi posiadać funkcję automatycznego oddzwonienia (Call Back), w przypadku nieodebrania połączenia przez konsultanta, realizująca połączenie zwrotne:
  - a. automatycznie po ustalonym czasie kierując je do wolnego konsultanta (np. musi się ono odbyć do 10 min. po otrzymaniu zgłoszenia.)
  - b. na żądanie, z możliwością wybrania, kiedy konsultant ma do niego oddzwonić. Powinna być możliwość skonfigurowania w IVR ram czasowych, w których System wykona połączenie i skieruje je do wolnego konsultanta
8. System musi umożliwiać obsługę protokołu Voice-over-IP w standardzie SIP (zgodność z RFC3261).
9. System musi wykorzystywać do przesyłania strumienia głosowego kodek G.711 oraz G.729.
10. System musi umożliwiać zestawienia bezpiecznej, szyfrowanej komunikacji głosowej w dowolnych relacjach (obsługa protokołu SRTP oraz TLS).
11. System musi posiadać interfejs graficzny aplikacji użytkownika oraz administratora w języku polskim.
12. System powinien móc obsługiwać do 50 wydzielonych stanowisk do pracy zmianowej z wykreowanymi kontami dla poszczególnych agentów (nielimitowana liczba kont agentów) oraz w ramach pakietu licencji System powinien dawać możliwość skorzystania z IVR nie mniej jak 30 klientom jednocześnie w kolejce oczekującej.
13. System stanowiący przedmiot oferty musi być skalowalny, z możliwością obsługi przynajmniej 50 agentów.
14. System musi umożliwiać wykorzystanie parametrów opisujących specyficzne umiejętności agentów SBR – Skill Based Routing) oraz modyfikowania konfiguracji SBR przez administratorów po stronie NASK.
15. Wszyscy agenci powinni mieć licencje w ramach których, powinni móc obsługiwać dowolny kanał komunikacyjny.
16. System musi umożliwiać kontrolę bieżącą pracy agentów przez jednocześnie do 5 nadzorców (supervisors), posiadających licencje z poszerzonym zakresem funkcjonalności w stosunku do agentów o funkcje: raportowania, przeszukiwania biblioteki nagrań.
17. System musi udostępniać agentom jeden program (w wersji web - ze zintegrowanym klientem WebRTC lub w postaci aplikacji Windows - ze zintegrowanym softfonem) do obsługi wszystkich operacji contact center . Obie wersje powinny również obsługiwać zewnętrzny aparat telefoniczny.
18. System musi umożliwiać supervisorom dostęp do historii połączeń, nagrań, maili, chatów, raportów statystycznych oraz funkcji zarządzania agentami, listami kontaktów i innymi parametrami.
19. System musi umożliwiać automatyczne rozpoznawanie dzwoniącego oraz wyświetlanie karty z historią dotychczasowych kontaktów.
20. System musi umożliwiać wykorzystanie skryptów standaryzujących przebieg rozmów oraz szablonów do obsługi maili / chatów.
21. System musi mieć możliwość sterowania przebiegiem połączenia przez agenta:
  - a. transfer połączenia na inny numer
  - b. konsultacja

- c. transfer po konsultacji
  - d. hold
22. System musi umożliwiać rejestrację historii kontaktów z agentem contact center (o ile dostępna jest identyfikacja CLIP) oraz rozpoznawanie dzwoniącego na podstawie danych znajdujących się w usłudze katalogowej Active Directory wraz z możliwością importowania kolejnych pozycji.
  23. System musi umożliwiać wykorzystanie wielu różnych źródeł danych jako książek adresowych takich jak przykładowo Active Directory, bazy ODBC, arkusz kalkulacyjny, pliki tekstowe .txt.
  24. Tryb ruchu wychodzącego powinien zapewniać funkcjonalności:
    - a. przekazywanie kontaktu do wydzwonienia na ekran agenta. Agent sam decyduje kiedy wykonać połączenie do klienta.
    - b. tryb automatycznie wykonujący połączenia, w którym System wykonuje tylko tyle połączeń ilu jest wolnych agentów,
    - c. tryb automatycznie wykonujący połączenia, w którym System wydzwania odpowiednio większą ilość połączeń w stosunku do ilości agentów bazując na danych historycznych, zdefiniowanych parametrach progowych i dedykowanych algorytmach
    - d. tryb automatycznie wykonujący połączenia do klientów z Systemu IVR zbierający automatycznie informacje poprzez kody DTMF, opcjonalnie z możliwością detekcji głosu ludzkiego i automatycznych sekretarek.
  25. System musi umożliwiać zarządzanie w oparciu o role, w tym możliwość definiowania własnych ról.
  26. System musi posiadać wspólny interfejs administracyjny dla wszystkich dostarczanych modułów Systemu w języku polskim, łączący funkcje zarządzania, sprawdzania historii pracy i analizy statystycznej przy zastosowaniu raportów oraz monitorowania w czasie rzeczywistym. Raporty i widoki monitoringu mogą być w szerokim zakresie dostosowane do konkretnych potrzeb.
  27. System musi umożliwiać zarządzanie i monitorowanie pracy Systemu oraz kolejek i agentów w czasie rzeczywistym. Dostępne raporty bieżące i historyczne z pracy Systemu na poziomie kolejek, agentów, IVR, KPI.
  28. System nagrywania musi posiadać możliwość eksportowania plików dźwiękowych w formacie WAV lub MP3.
  29. System nagrywania musi zapewniać udokumentowane API umożliwiające integrację z systemami firm trzecich.
  30. Klasyfikacja kontaktów per kanał obsługi (niezbędna do analizy przyczyn kontaktu).
  31. System musi zapewniać funkcjonalność samokontroli działania rozumianej jako automatyczne testowanie działania serwisów działających na serwerze oraz możliwość wysyłania komunikatów o stanie Systemu protokołem SNMP oraz na definiowane w Systemie konta poczty internetowej.
  32. System musi umożliwiać konfigurację progów zajętości pamięci i dysków, dla których następuje powiadomienie SMTP.
  33. System musi posiadać mechanizmy służące do wykonywania kopii bezpieczeństwa danych i konfiguracji do wskazanej lokalizacji zdalnej poprzez protokół ssh oraz ftp.
  34. System powinien być wyposażony w mechanizmy łatwego przywracania konfiguracji i danych z kopii bezpieczeństwa. Wykonywanie kopii bezpieczeństwa powinno być możliwe automatycznie z wykorzystaniem definiowanych harmonogramów oraz ręcznie na podstawie odpowiedniej funkcji dostępnej dla użytkowników systemu z odpowiednimi uprawnieniami.

### *ACD (Automatic Call Distribution)*

1. System musi umożliwiać kolejkowanie i automatyczną dystrybucję połączeń w zależności od definiowalnych kryteriów – ACD, przy czym algorytmy kolejkowania powinny móc uwzględniać:
  - a. obciążenie agenta (czas rozmów, ilość odebranych połączeń, czas nieaktywności i inne.)
  - b. fakt posiadania przez agenta konkretnych umiejętności (skill) wraz z możliwością określenia ich poziomu (skill level – infolinia, sales, I/II/III linia wsparcia) oraz dawać możliwość modyfikowania SBR (Skills-based routing) dla supervisorów

- c. czas/datę, porę dnia i tygodnia
- d. dodatkowe informacje o dzwoniącym dostępne z zewnętrznych źródeł danych

## *IVR (Interactive Voice Responder)*

1. System musi umożliwiać wykorzystanie IVR do interakcja z klientem i przetwarzanie danych wprowadzonych przez klientów.
2. System musi umożliwiać automatyczną obsługę połączeń przez IVR, definiowaną przez skrypty. Skrypty muszą umożliwiać:
  - a. odgrywanie zapowiedzi głosowych zapisanych w plikach w formacie WAV, MP3
  - b. odczyt i interpretację sygnałów DTMF
  - c. możliwość odwoływania się do danych w źródłach HTTP/XML
  - d. możliwość sięgania do danych w źródłach SQL, ODBC
  - e. możliwość komunikacji z wykorzystaniem Rest API, WebService SOAP API
  - f. odczytywanie danych systemowych takich jak liczba połączeń oczekujących w kolejkach, średni czas oczekiwania na połączenie, ilość połączeń obsłużonych, ilość połączeń zaniechanych, ilość połączeń przekierowanych do obsługi w kanale IVR, średni czas rozmowy, średni czas oczekiwania w połączeniach zaniechanych
  - g. kolejkowanie połączenia do wybranej kolejki z przypisaną do nich grupą agentów
3. System musi umożliwiać wykorzystanie IVR do rozpoznawania klienta na podstawie numeru telefonu (ANI - Automatic Number Identification), numeru wybranej usługi (DNIS - Dialed Number Identification Service).
4. System musi umożliwiać wykorzystanie IVR do automatycznej obsługi dzwoniącego (po jego autoryzacji - ID i PIN) do:
  - a. udzielanie informacji personalizowanych
  - b. informowania o danych udostępnionych w systemach Zamawiającego (Trouble Ticketing itp.)
    - i. sprawdzenia statusów zleceń
    - ii. zamknięcie zgłoszenia/potwierdzenie zakończenia braku działania usługi (awarii)
    - iii. lista incydentów bezpieczeństwa
  - c. informowania o aktualnych awariach i problemach
  - d. zmiany hasła
5. System musi umożliwiać wykorzystanie IVR do automatycznej obsługi dzwoniącego ( bez potrzeby autoryzacji) do:
  - a. udostępnianie informacji technicznych, handlowych i marketingowych, przechowywanych w postaci nagranych zapowiedzi lub z wykorzystaniem systemu Text To Speech
6. Moduł IVR musi umożliwiać przełączanie rozmowy do konsultantów lub do innego serwisu automatycznego
7. Moduł IVR musi umożliwiać integracja z zewnętrznymi systemami

## *Integracja*

1. System Contact center musi posiadać narzędzia do integracji z innymi systemami Zamawiającego (biznesowymi i back-office), zapewniając dynamiczną wymianę danych poprzez:
  - a. ODBC,
  - b. Pliki płaskie, .txt,
  - c. Pliki XML,
  - d. Web Services,
  - e. http

2. System musi umożliwiać rejestrację/modyfikację/zamknięcie zlecenia zgłoszenia klienckiego (możliwość integracji z systemami obsługi zleceń zamawiającego)
3. System musi mieć możliwość integracji Systemu z usługą Active Directory w celu automatyzacji logowania użytkowników Systemu na podstawie kont domenowych.
4. System musi umożliwiać uzupełnienie informacji wyświetlanej agentowi o dane zidentyfikowanego Klienta w postaci zgłoszeń lub zleceń z systemów zamawiającego przez interfejs API (Rest, Webservice).
5. (Opcja) System Contact center zostanie zintegrowany z systemami Zamawiającego (JIRA Insight, JIRA Service Desk) w zakresie:
  - a. pobierania z JIRA Insight informacji o obiektach takich jak lista usług, lista urzędzeń udostępnionych danemu Klientowi, który zostanie zidentyfikowany przez system Contact center oraz
  - b. pobierania z JIRA Service Desk informacji o zgłoszeniach wprowadzonych w kontekście danego Klienta, Insight informacji o obiektach takich jak lista usług, lista urzędzeń udostępnionych danemu Klientowi, który zostanie zidentyfikowany przez system Contact center .

## Wymagania opcjonalne

1. Wsparcie obsługi syntezy mowy (TTS – Text To Speech) i rozpoznawania mowy (ASR – *Automatic Speech Recognition*).
2. Wbudowany moduł poczty głosowej (Voice Mail)
3. Badanie satysfakcji z obsługi klienta
4. Podsluchiwanie rozmów przez supervisorów

## Moduł raportowania

1. Rozwiązanie musi posiadać narzędzie raportujące pozwalające na ręczne oraz zautomatyzowane generowanie raportów w zakresie wszystkich parametrów zarządzanych przez produkt.
2. Rozwiązanie musi posiadać rozbudowany moduł raportowy umożliwiający wygenerowanie statystyk online i raportów historycznych oraz możliwość tworzenia szablonów raportów
3. Rozwiązanie musi posiadać jednolity system raportowania dla wszystkich kanałów kontaktu/komunikacji.
4. Narzędzie raportujące powinno pozwalać na przygotowanie i wygenerowanie raportów dotyczących:
  - a. Diennej\tygodniowej\miesięcznej liczby połączeń, maili, chatów przychodzących
  - b. Diennej\tygodniowej\miesięcznej liczby połączeń, maili wychodzących
  - c. Diennej\tygodniowej\miesięcznej liczby połączeń nieodebranych
  - d. Diennej\tygodniowej\ miesięcznej liczby maili, chatów obsłużonych
  - e. Średniego czasu oczekiwania klienta na połączenie z konsultantem - wlicza się czas spędzony na IVR (average waiting time) (per okres/ per konsultant)
  - f. Średniego czasu rozmowy z konsultantem (average speed of answer) (per okres/ per konsultant)
  - g. Średniego czasu obsługi maila, chata (per okres/ per konsultant)
  - h. Odsetek połączeń rozłączonych przez klientów przed ich odebraniem przez konsultanta (abandon rate / abandon before answer) (per okres/konsultant)
  - i. Średniego czasu rozmowy (average talk time)
  - j. Średniego czasu obsługi połączenia po rozmowie (after call work time / call wrap-up time)
  - k. Procentowego udziału zgłoszeń z poszczególnych kanałów kontaktu
  - l. Procent kontaktów (maili ) obsłużonych w danym czasie (np. 24h)
  - m. Procent telefonów odebranych/ nieodebranych w danym czasie (np. 24h)
  - n. Efektywność pracowników – liczba obsłużonych kontaktów (per konsultant/ per okres)

- o. Raporty przerw / dostępności konsultanta
  - p. Procent rozkładu kontaktów (per kategoria/ per kanał)
5. Rozwiązanie powinno umożliwiać raportowanie zdarzeń występujących na każdym węźle IVR (np. ilość rozłączeń i połączeń w danym miejscu, przekierowań itp.)
  6. Rozwiązanie musi posiadać możliwość definiowania alarmów po przekroczeniu nałożonych warunków na poziomie agentów, grup i kolejek
  7. Rozwiązanie musi posiadać możliwość eksportu raportów, co najmniej w formacie Excel, PDF.

## Załączniki:

Załącznik nr 1 – Zakres usługi wdrożenia Systemu;

Załącznik nr 2 – Zakres usługi udostępnienia Systemu;

Załącznik nr 3 – Gwarantowany poziom świadczenia usług (SLA);

Załącznik nr 4 – wzór Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia;

Załącznik nr 5 – wzór Protokołu odbioru Udostępnienia Systemu;

Załącznik nr 6 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;

## Zakres usługi wdrożenia systemu contact center

### 1. Wstęp

Niniejszy dokument stanowi szczegółowy zakres usługi wdrożenia systemu contact center .

### 2. Zakres usługi wdrożenia systemu contact center (Część A)

#### 1) Usługa wdrożenia

- a. Konfiguracja, na podstawie wytycznych z NASK Struktury organizacyjnej, hierarchii stanowisk, danych pracowników (agentów oraz superwizorów), poziomów uprawnień.
- b. Konfiguracja punktów styku dla poszczególnych kanałów kontaktów (telefon, mail, chat)
- c. Konfiguracja systemu contact center (funkcjonalność podstawowa, kolejki, IVR, skills, SBR, ACD) – na podstawie uzgodnień z Zamawiającym na początku projektu w ramach etapu analizy
- d. Konfiguracja scenariuszy obsługi dla poszczególnych kanałów kontaktu
- e. Konfiguracja skryptów agenckich oraz raporty z przebiegu scenariusza/skryptu (lista pól/danych prezentowanych, zbieranych i przechowywanych)
- f. Konfiguracja scenariuszy integracyjnych (opcja)
- g. Konfiguracja 10 szablonów raportów
- h. Przygotowanie dokumentacji powdrożeniowej zawierającej m.in. procedury obsługi systemu pod kątem:
  - i. Sposobu konfiguracji poszczególnych modułów systemu
  - ii. Założonych użytkowników ich uprawnień oraz haseł dostępu
  - iii. Dodawania nowych użytkowników
  - iv. Restartu hasła dostępowego dla poszczególnych użytkowników
  - v. Dodawanie nowych raportów
- i. Przygotowanie wyczerpującej i łatwej w interpretowaniu Dokumentacji Użytkowej/Użytkownika (instrukcje stanowiskowe powinny umożliwiać użytkownikowi samodzielną pracę w Systemie), napisanej w języku polskim, bazującej na scenariuszach i danych dotyczących projektu OSE

#### 2) Dostawca musi zapewnić przestrzeń dyskową pozwalającą na przechowywanie m.in. logów i nagrań zgodnie z poniższymi wytycznymi:

- a. Nagrania – przez okres 3 msc.
- b. Maile – przez okres 3 msc
- c. Chaty – przez okres 3 msc

#### 3) Integracja z systemami NASK (opcjonalnie w zależności od decyzji Zamawiającego ):

- a. Jira Service Desk
- b. Jira Insight

#### 4) Przygotowanie i przekazanie do zatwierdzenia scenariuszy testów akceptacyjnych

### 3. Zakres usługi wdrożenia systemu contact center (Część B)

- 1) Organizacja instruktażu dla użytkowników po stronie NASK
  - a. Podstawowy instruktaż z obsługi systemu, w zakresie obejmującym co najmniej:
    - i. Interfejs użytkownika
    - ii. Wykonywanie podstawowych operacji umożliwiających obsługę poszczególnych kanałów dostępu.
- 2) Organizacja instruktażu dla administratorów systemu po stronie NASK
  - a. Podstawowy Instruktaż z obsługi systemu, w zakresie obejmującym co najmniej:
    - i. Administrowanie użytkownikami, uprawnieniami, parametryzacją kolejek, KPI itp.
    - ii. Konfiguracja raportów wywoływanych za pomocą automatycznego mechanizmu na bazie harmonogramu
  - b. Zaawansowany instruktaż związany z podstawowym troubleshooting'iem

## Zakres usługi udostępnienia systemu contact center

### 1. Wstęp

Niniejszy dokument stanowi szczegółowy zakres usługi udostępnienia systemu contact center .

### 2. Zakres usługi udostępnienia systemu contact center

- 1) Dostępność konsultanta w ramach dodatkowego wsparcia przez okres stabilizacji (do 1 m-ca po podpisaniu protokołu odbioru).
- 2) świadczenie usługi utrzymania systemu w trybie 5x10 (w godzinach 8:00 – 18:00) jako II Linia Wsparcia, gdzie dostawca zajmuje się bieżącym utrzymaniem systemu oraz analizą i identyfikacją problemów przekazanych przez NASK, zgodnie z SLA określonym w załączniku 5. Sposób rejestracji zgłoszeń zostanie określony w trybie roboczym.
- 3) zapewnienie wysokiej dostępności dostarczanych rozwiązań na poziomie 99,9%.
- 4) zapewnienie ciągłości pracy contact center przez cały okres trwania umowy.
- 5) na potrzeby przeprowadzania aktualizacji, rekonfiguracji i innych prac wymagających przerwy w pracy contact center przewidziane są okna serwisowe poza godzinami pracy contact center , po każdorazowym umówieniu terminu takich prac i wyrażeniu zgody przez osobę upoważnioną w NASK.
- 6) zapewnienie odpowiedniej ilości przestrzeni dyskowej w celu przechowywania nagrań, maili, chatów i raportów na okres minimum 3 m-cy wstecz.
- 7) zapewnienie backupów / mechanizmów archiwizacji przechowywanych danych po upływie 3 miesięcy
- 8) zapewnienie dostępu do systemu dla administratorów NASK w celu zarządzania konfiguracją systemów i tworzenia raportów.
- 9) Zapewnienie puli 10h konsultacyjnych miesięcznie do wykorzystania przez NASK w czasie trwania umowy. Rozliczenie wykorzystania godzin z puli będzie następowało na podstawie comiesięcznego protokołu odbioru usługi udostępnienia, którego wzór stanowi załącznik nr 5. Niewykorzystane godziny konsultacyjne sumują się i przechodzą na następne okresy rozliczeniowe.
- 10) przekazanie danych zebranych w czasie trwania umowy, w tym backupy konfiguracji, logi dostępowe i inne wskazane przez NASK dane zgromadzone na systemie dostawcy.
- 11) wyczyszczenie danych z udostępnianych systemów po zakończeniu trwania umowy.

## Gwarantowany poziom świadczenia usługi (SLA)

### 1. Wstęp

Niniejszy dokument stanowi opis gwarantowanego poziomu świadczenia usługi udostępniania systemu contact center .

### 2. Gwarantowany poziom świadczenia usługi (SLA)

- 1) Dostawca musi zapewnić ciągłość działania systemu, rozumianą jako:
  - a. Naprawę błędów i awarii systemu z zachowaniem poniższych warunków:
    - i. Severity 1 – czas reakcji 1h – czas naprawy 4h, zakres:
      1. Błędy lub awarie powodujące brak dostępności usługi w skali całej sieci
      2. Kluczowe błędy z punktu widzenia użytkownika m.in.
        - a. Brak możliwości wykonywania / odbierania połączeń
        - b. Brak możliwości „nagrywania rozmów”
        - c. Inne funkcjonalności obligatoryjne
    - ii. Severity 2 – czas reakcji 5h – czas naprawy 30h
      1. Brak dostępności części usług lub ich błędne działanie
      2. Błędy z punktu widzenia użytkownika m.in.
        - a. Brak możliwości obsługi maili, chatów
    - iii. Severity 3 – czas reakcji 5h – czas naprawy 80h
      1. Pozostałe błędy działania systemu
  - b. Wykonywanie, po uzgodnieniu z NASK, aktualizacji oprogramowania
- 2) Świadczenie usługi utrzymania systemu w trybie 5x10 (w godzinach 8:00 – 18:00) jako II Linia Wsparcia, gdzie dostawca zajmuje się bieżącym utrzymaniem systemu oraz analizą i identyfikacją problemów przekazanych przez NASK, zgodnie z SLA określonym w załączniku 5. Sposób rejestracji zgłoszeń zostanie określony w trybie roboczym.
- 3) Zapewnienie wysokiej dostępności dostarczanych rozwiązań na poziomie 99,9%.
- 4) Zapewnienie ciągłości pracy contact center przez cały okres trwania umowy.
- 5) Za potrzeby przeprowadzania aktualizacji, rekonfiguracji i innych prac wymagających przerwy w pracy Contact center przewidziane są okna serwisowe poza godzinami pracy Contact center , po każdorazowym umówieniu terminu takich prac i wyrażeniu zgody przez osobę upoważnioną w NASK.

## Protokół odbioru usługi wdrożenia systemu contact center

### 1. Wstęp

Niniejszy dokument stanowi wzór protokołu odbioru usługi wdrożenia (Część A oraz Część B) systemu contact center.

### 2. 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:

<b>Lp.</b>	<b>Zakres prac</b>	<b>UWAGI</b>
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

3. Wzór protokołu odbioru usługi wdrożenia (Część B) systemu contact center

Załącznik nr .....do umowy nr \_\_\_\_\_ /2018/...

**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 i 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.

## Protokół odbioru usługi udostępnienia systemu contact center

### 1. Wstęp

Niniejszy dokument stanowi wzór miesięcznego protokołu odbioru usługi udostępnienia systemu contact center .

### 2. 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

**Umowa  
powierzenia przetwarzania danych osobowych**

zawarta w dniu ..... w Warszawie pomiędzy:

Naukową i Akademicką Siecią Komputerową – Państwowym Instytutem Badawczym z siedzibą w Warszawie (01-045), przy ul. Kolskiej 12, zarejestrowanym w Sądzie Rejestrowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012938, NIP: 5210417157, REGON: 010464542, zwanym dalej „**Powierzającym**”, reprezentowanym przez :

.....

a

, reprezentowaną przez:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Zwaną dalej „**Wykonawcą**”.

**§ 1.**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. W związku z realizacją Umowy nr ..... z dnia ....., Powierzający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w trybie art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922), zwanej dalej „Ustawą”.

**§ 2.**

**Zakres i cel przetwarzania danych osobowych**

1. W celu realizacji zadań określonych w Umowie wymienionej w § 1, polegających na:

(a) obsługi infolinii i innych środków komunikacji (e-mail, chat) w celu komunikacji z podmiotami trzecimi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (OSE)

Powierzający powierzy Wykonawcy, na podstawie niniejszej Umowy dane osobowe zgromadzone w zbiorze danych osobowych Klientów Contact Center w zakresie :

- imię i nazwisko
- e-mail

- numer telefonu.

### **§ 3.**

#### **Sposób wykonania Umowy w zakresie przetwarzania danych osobowych**

1. Wykonawca oświadcza, że stosuje środki techniczne i organizacyjne, które spełniają wymagania Ustawy (Rozdział 5 – art. 36-39) oraz Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. (Dz. U. z 2004 r. Nr 100, poz. 1024) w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych, zwanego dalej „Rozporządzeniem”.
2. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, Ustawą, Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U.UE.L.2016.119.1) oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Wykonawca oświadcza, że posiada stosowną dokumentację, opisującą środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, jak i sposób przetwarzania danych, wymaganą od podmiotu, któremu powierzono przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy oraz Rozporządzenia.
4. Wszelkie ustalenia dotyczące przetwarzania danych osobowych, odbiegające od zapisów zawartych w niniejszej Umowie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

### **§ 4.**

#### **Prawo kontroli**

1. Powierzający ma prawo do kontroli sposobu wykonywania Umowy poprzez przeprowadzenie zapowiedzianych na 5 dni kalendarzowych wcześniej doraźnych kontroli dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę oraz żądania składania przez niego pisemnych wyjaśnień.
2. Na zakończenie kontroli, o której mowa w ust. 1, przedstawiciel Powierzającego sporządza protokół w 2 (dwóch) egzemplarzach, który podpisują przedstawiciele obu Stron. Wykonawca może wnieść zastrzeżenia do protokołu w ciągu 5 dni roboczych od daty jego podpisania przez Strony.

### **§ 5.**

#### **Obowiązki Stron**

1. Strony ustalają, że podczas realizacji niniejszej Umowy, będą ze sobą ściśle współpracować, informując się wzajemnie o wszystkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie niniejszej Umowy.
2. Powierzający upoważnia Wykonawcę do wydawania upoważnień do przetwarzania powierzonych danych osobowych swoim pracownikom i osobom zatrudnionym przez niego na podstawie umów cywilnoprawnych, w zakresie niezbędnym do wykonania przedmiotu niniejszej umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe przez osoby przez siebie upoważnione oraz prowadzić ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych i

przekazać przedmiotową ewidencję niezwłocznie na każde wezwanie Powierzającego. Wykonawca zobowiązuje się:

- 1) do stałego nadzoru swoich pracowników w zakresie zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych;
- 2) zachować w tajemnicy i zapewnić zachowanie w tajemnicy, o której mowa w art. 39 ust. 2 Ustawy, przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych, danych i sposobów ich zabezpieczenia. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy istnieje w trakcie obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu, a także zarówno w trakcie zatrudnienia u Wykonawcy, jak i po jego ustaniu;
- 3) do niezwłocznego zawiadomienia Powierzającego o wszelkich zdarzeniach dotyczących naruszenia bezpieczeństwa powierzonych danych osobowych oraz ich niewłaściwego użycia.
4. Bez wyraźnej pisemnej zgody Powierzającego, Wykonawca nie może dokonywać dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych, które zostaną mu powierzone na podstawie Umowy.

## **§ 6.**

### **Odpowiedzialność**

1. Wykonawca odpowiada za naprawienie wyrządzonej Powierzającemu lub osobom trzecim szkody oraz za zadośćuczynienie za doznaną przez osobę, której dane dotyczą krzywdę, wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności z udostępnienia danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, a szczególności w przypadku:
  - 1) stwierdzenia braków dokumentacji wymaganej przepisami Rozporządzenia ;
  - 2) stwierdzenia nie spełniania warunków technicznych i organizacyjnych przetwarzania danych osobowych wymaganych przepisami Rozporządzenia;
  - 3) stwierdzenia nie stosowania środków zabezpieczających zbiór danych, o których mowa w art. 36-39 Ustawy;
  - 4) wykorzystania danych osobowych w sposób niezgodny z Umową;
  - 5) niewłaściwego przetwarzania danych osobowych, pomimo uprzedniego wezwania do zmiany sposobu ich przetwarzania;
3. Naliczenie kar umownych zostanie udokumentowane wystawieniem i przesłaniem noty księgowej wraz z uzasadnieniem naliczenia kary umownej.
4. Naliczenie zastrzeżonych Umową kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Powierzającego odszkodowania na zasadach ogólnych, do pełnej wysokości szkody poniesionej przez Powierzającego w związku ze zdarzeniem, które było podstawą naliczenia danej kary.

## **§ 7.**

### **Czas obowiązywania Umowy**

Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

## **§ 8.**

### **Rozwiązanie Umowy**

Powierzający może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Wykonawca:

- 1) wykorzystał dane osobowe w sposób niezgodny z Umową;

- 2) niewłaściwie przetwarza dane osobowe, pomimo uprzedniego wezwania do zmiany sposobu ich przetwarzania;
- 3) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Powierzającego;
- 4) nie ma zdolności do dalszego wykonywania Umowy.

## § 9.

### Obowiązki po rozwiązaniu Umowy

W przypadku wykonania, rozwiązania lub innego zakończenia obowiązywania Umowy, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 5 dni kalendarzowych, zwrócić wszelkie dane osobowe, których przetwarzanie zostało mu powierzone, a także skutecznie usunąć te dane osobowe z własnych systemów informatycznych oraz zniszczyć dane osobowe przechowywane na własnych nośnikach danych lub w wersji papierowej. Wykonanie obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym zostanie potwierdzone przez Strony pisemnym protokołem.

## § 10.

### Dane kontaktowe

1. Strony w formie pisemnej bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, będą dokonywały uzgodnień i podejmowały decyzje operacyjne związane z realizacją niniejszej Umowy poprzez swoich przedstawicieli:
  - a) ze strony Powierzającego: .....
  - b) ze strony Wykonawcy: .....
2. Zmiana przedstawicieli, numeru telefonu i adresu e-mail nie stanowi zmiany Umowy i jest skuteczna z chwilą pisemnego powiadomienia drugiej Strony o dokonanej zmianie.
3. Uzgodnienia i decyzje przedstawicieli, o których mowa w ust. 1 powyżej będą wiążące dla Stron, tak długo jak nie zmieniają postanowień Umowy.

## § 11.

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

\_\_\_\_\_  
za Powierzającego

\_\_\_\_\_  
za Wykonawcę