



Aktsiaselts Tallinna Linnatransport
„TLT kõnekeskuse lahenduse hankimine“

TEHNILINE KIRJELDUS

1. Hanke ese ja eesmärk

- 1.1. Hanke esemeks on kõnekeskuse terviklahendus, mille abil hankija kõnekeskuse töötajad saavad võtta vastu kõnesid, teha kõnesid nii majasisestele kui ka majavälisetele klientidele. Muuhulgas on hankija eesmärk hallata „telefoniraamatut“, saada ülevaadet kõnekeskuse tegevustest, koormusest nii reaajas, kui ka tagasiulatuvalt (ajaloolised andmed).
- 1.2. Hanke eesmärgiks on sõlmida hankeleping ühe pakkujaga kestvusega 36 kuud võimalusega pikendada lepingut 12 kuu võrra. Leping sõlmitakse pakkujaga, kes on esitanud majanduslikult soodsaima pakkumuse ning vastab kõikidele tehnilistele nõuetele.
- 1.3. Igale viitele, mille hankija teeb tehnilises kirjelduses mõnele RHS § 88 lõikes 2 nimetatud alusele kui pakkumuse tehnilisele kirjeldusele vastavuse kriteeriumile, kohaldatakse märkega „või sellega samaväärne“.
- 1.4. Igale viitele tehnilises kirjelduses, mis kajastab kindlat ostuallikat, protsessi, kaubamärki, patenti, tüüpi, päritolu ja tootmisviisi, kohaldatakse märkega „või sellega samaväärne“.

2. Mõisted

- 2.1. Väline klient – kõnekeskusesse sisse helistaja, kes ei ole hankija alaline töötaja.
- 2.2. Sisemine klient – kõnekeskusesse sisse helistaja, kes on hankija alaline töötaja.
- 2.3. Agent ehk tavaline kasutaja - tavaline kõnekeskuse kasutaja, kelle põhilisteks ülesanneteks on sissetulevate kõnede vastu võtmine, väljuvate kõnede tegemine, kõnede suunamine teistele agentidele.
- 2.4. Superviisor - agentide tegevused + aruannete genereerimine/vaatamine, statistika/hetkeolukorra jälgimine, kasutajate õiguste haldamine, süsteemi administreerimine (teenusgruppide haldamine, automaat teavituste haldamine jne).

3. Hanke esemele esitatavad nõuded

- 3.1. Teenuste sisuks on:
 - 3.1.1. Kõnekeskuse tarkvara ametialane kasutusõiguse tagamine (litsentsid) kuni 40 töötajale;
 - 3.1.2. Kõnekeskuse teenuse osutamine, kaasa arvatud klienditoe teenus;
 - 3.1.3. Kõnekeskuse seadistamine ning seadistuste muutmine/korrigeerimine;
 - 3.1.4. Kõnekeskuse kasutamise koolitamine;

4. Üldnõuded teenuse osutamisel

- 4.1. Teenuse osutamine:
 - 4.1.1. Kõnekeskuse teenus peab oleme läbi veebi kättesaadav ning funktsioneerima ilma tõrgeteta 24/7;
 - 4.1.2. 24 tunni sees ei tohi olla teenuse kasutamise katkestus järjestikku üle 15 minutit. Juhul, kui järjestikune teenuse katkestus kestab rohkem, kui 15 minutit, on täitja tagama samaväärse teenuse olemasolu;
 - 4.1.3. Kõnekeskuse teenus peab võimaldama vahetada sideteenust pakkuvat operaatorit.
- 4.2. Nõuded koolitusele:

- 4.2.1. Enne süsteemi kasutusele võtmist tuleb tagada hankija personalile (kliendid, agendid, superviisor jm) vastav koolitus, kus neid õpetatakse süsteemi kasutama/haldama/seadistama;
- 4.2.2. Koolitus peab olema salvestatav, peab olema viidud läbi hankija juures Kadaka tee 62a, Tallinn. Korraga peab saama teha koolitust vähemalt 10 inimesele, kokku kuni 40 töötajale.
- 4.3. Ligipääsetavus andmetele:
 - 4.3.1. Hankija ei esita nõuet, kus kõnekeskuse andmestik peab paiknema, kuid tähtis on see, et andmed on salvestatud ja on hankija jaoks kättesaadavad (andmetele ligipääs olemas). Hankijale sobivad mõlemad variandid, nii enda juures andmete salvestamine ja hoidmine, kui ka täitja juures või tema poolt valitud ning hankijaga kooskõlastatud kohas.
- 4.4. Liidestamine/ arendustööd:
 - 4.4.1. Liidestus hankija juhtimiskeskusega peab olema valmis 3 kuu jooksul peale hankelepingu sõlmimist;
 - 4.4.2. Antud perioodi jooksul peab olema tagatud teenuse olemasolu ning tugi teenuse kasutusele võtmisel koos nõutud andmestikuga, et tagada tehnilistes nõuetes kirjeldatud funktsionaalsuse toimimist;
 - 4.4.3. Pakkumuse maksumuse vormile tuleb märkida järgmise 3 aasta arendustööde tunnihind, juhul kui lepingu perioodil, ilmneb täiendav vajadus lisaarendustööde teostamiseks.