

**D. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

Tento opis predmetu zákazky/zadanie vychádza z potrieb a cieľov, ktoré majú byť vynaložením verejných prostriedkov dosiahnuté. Opis predmetu zákazky/zadanie je komplexnou požiadavkou verejného obstarávateľa na obsah, rozsah a výsledok plnenia uchádzača, ktoré sú predmetom jeho ponuky vo verejnom obstarávaní.

**Názov predmetu zákazky**

Kontaktné telefonické centrum pre platiteľov úhrady RTVS

**CPV kód**

Hlavný CPV:

79342300-6 Služby zákazníkom

79512000-6 Stredisko hovorov

**Maximálna výška zdrojov**

Maximálny finančný limit predmetu zákazky: **220 000,00 EUR bez DPH**

**Miesto plnenia**

Služby budú poskytované zo sídla úspešného poskytovateľa.

**Lehota plnenia**

Trvanie Zmluvy je 48 mesiacov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, resp. do vyčerpania maximálneho finančného limitu, uvedeného v návrhu Zmluvy v bode 14.1., podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

**Rozdelenie predmetu zákazky:**

Predmet zákazky nie je rozdelený na časti. Záujemca musí predložiť ponuku na celý predmet zákazky.

**Všeobecné požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:**

Verejný obstarávateľ požaduje outsourcing pasívneho telemarketingu na obsluhu prichádzajúcich požiadaviek od platiteľov úhrady (ďalej alebo aj „klientov“) na telefónnych číslach (Zákaznícka linka), pričom každé telefónne číslo identifikuje iný typ telefonickej služby. V prípade nedvihnutia hovoru operátorom poskytovateľa služieb (ďalej alebo aj „call centrum“) je operátor poskytovateľa služieb povinný zabezpečiť obvolanie spadnutých hovorov tzv. callback, t. j. hovorov zrušených v čakacom rade, v čo najkratšom čase počas dňa, v ktorom sa spadnutý hovor uskutočnil. V prípade nedostupnosti volaného sa realizujú tri (3) volania. **Spätný odchádzajúci hovor** (call back) bude započítavaný do počtu prichádzajúcich hovorov a z dôvodu evidencie a fakturácie evidovaný ako prichádzajúci hovor v cene prichádzajúceho hovoru bez ohľadu na dĺžku a smer spätného volania klientovi. Verejný obstarávateľ požaduje od operátora poskytovateľa služieb kompletné vybavenie a následné spracovanie telefonátu, zapísanie do dohodnutého informačného systému verejného obstarávateľa a postúpenie informácii verejnému obstarávateľovi v dohodnutom formáte. Verejný obstarávateľ ďalej požaduje generovanie reportov so štatistickými prehľadmi podľa zadania verejného obstarávateľa. Výmena podkladových a reportovacích súborov medzi verejným obstarávateľom a poskytovateľom služieb bude prebiehať pomocou šifrovaného FTP servera prevádzkovaného verejným obstarávateľom.

Verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie predmetných služieb s potrebnou odbornou starostlivosťou, v súlade s oprávnenými záujmami verejného obstarávateľa a zaužívanou praxou verejného obstarávateľa, v súlade s pokynmi verejného obstarávateľa. Služby musia byť poskytnuté tak, aby nedošlo k zásahu do dobrého mena a dobrej povesti verejného obstarávateľa a bola zabezpečená náležitá ochrana práv a oprávnených záujmov verejného obstarávateľa.

Verejný obstarávateľ ako vyberateľ úhrady za služby verejnosti (koncesionárske poplatky) požaduje súčinnosť s poskytovateľom služieb najmä v nasledovných aktivitách:

- 1. Akvizícia nových platiteľov** – verejný obstarávateľ listom osloví odberateľa elektriny v domácnosti, ktorý zatiaľ neplatí koncesionárske poplatky a ktorý má možnosť reagovať na list aj telefonicky. Operátor poskytovateľa služieb zaznamená variabilný symbol osloveného odberateľa elektriny, jeho telefónne číslo, a dôvod volania. Dôvody operátor call centra vyplní na web stránke, ktorú pre call centrum poskytne verejný obstarávateľ. Operátor call centra zároveň podáva informácie volajúcemu, ktoré volajúci požaduje, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.
- 2. Vymáhanie nedoplatku** – verejný obstarávateľ listom osloví platiteľa úhrady u ktorého eviduje nedoplatok na úhradách (ďalej len „dlžník“). Evidovaný dlžník má možnosť reagovať na výzvu aj telefonicky. Operátor poskytovateľa služieb zaznamená variabilný symbol osloveného dlžníka, jeho telefónne číslo, a dôvod volania. Dôvody operátor call centra vyplní na web stránke, ktorú pre call centrum poskytne verejný obstarávateľ. Operátor call centra zároveň podáva informácie volajúcemu, ktoré volajúci požaduje, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.
- 3. Všeobecné informácie** – operátor call centra vybavuje stručnými informáciami a inštrukciami volajúcich, ktorí volajú na telefónne čísla smerujúce do externého call centra, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.

**Personálne požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:**

- 1) Dostupnosť operátorov call centra: 7 dní v týždni v čase  
od 8:00 – 20:00
- 2) Požadovaný počet operátorov call centra zaškolených  
a zodpovedných za poskytovanie predmetných služieb: min. 20
- 3) Slovensky hovoriaci operátori (natívne)

**Technologické požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:**

- 1) SLA: minimálne 80% hovorov zodvihnutých do 20 sekúnd

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť, aby na najmenej 80 % hovorov na Zákaznícku linku týždenne odpovedali operátori call centra do 20 sekúnd. Tento ukazovateľ kvality (SL1) sa vypočíta na základe nasledovného vzorca:

$$SL1 \text{ (zodpovedanie hovoru na Zákazníckej linke)} = \frac{\text{(počet hovorov na Zákaznícku linku zodpovedaných operátormi call centra do 20 sekúnd za týždeň)}}{\text{(počet prijatých hovorov na Zákaznícku linku distribuovaných na operátorov call centra za týždeň)}} \times 100$$

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 1) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

- 2) SLA: technologická dostupnosť telefónnych liniek 99,95%

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť technologickú dostupnosť Zákazníckej linky tak, aby maximálna doba nedostupnosti bola 0,05% týždenne.

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 2) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

Technologickou dostupnosťou sa rozumie možnosť vytvorenia volania. Poskytovateľ služieb nezodpovedá za nedostupnosť Zákazníckej linky, ak jej nedostupnosť vznikla a trvala z dôvodov na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.

3) SLA: dostupnosť operátorov – počet zodvihnutých hovorov 90%

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť dostupnosť Zákazníckej linky na úrovni najmenej 90 % týždenne. Tento ukazovateľ kvality (SL3) sa vypočíta na základe nasledovného vzorca:

$$SL3 \text{ (dostupnosť Zákazníckej linky)} = (\text{počet hovorov na Zákaznícku linku zodpovedaných operátormi call centra za týždeň}) / (\text{počet prijatých hovorov na Zákaznícku linku distribuovaných na operátorov call centra za týždeň}) \times 100$$

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 3) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

**Požadované komunikačné štandardy verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:**

Pri poskytovaní predmetu zákazky je Poskytovateľ služieb povinný dodržiavať a verejný obstarávateľ je oprávnený kontrolovať a hodnotiť nasledovné komunikačné štandardy:

1. Privítanie – pozdrav a predstavenie operátora call centra
2. Identifikácia požiadavky volajúceho – identifikácia požiadavky, kladenie cielených otázok, identifikácia volajúceho
3. Komunikácia a argumentačné zručnosti – oslovanie volajúcich priezviskom, zodpovedanie otázok a námietok volajúceho, vedenie, empatia a ospravedlnenie v prípade potreby, tón hlasu, skákanie do reči, práca s problémovým volajúcim, plynulosť a tempo reči, spisovný jazyk, úsmev v hlase, zrozumiteľnosť a prispôsobenie sa reči volajúceho
4. Záver hovoru – záverečná sumarizácia, priestor pre prípadné otázky volajúceho, rozlúčenie a pozdrav.

**Následky neplnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:**

Poskytovateľ služieb je na základe požiadavky verejného obstarávateľa povinný vylúčiť z poskytovania predmetu zákazky operátora call centra, ktorý:

- a) hrubo poruší metodiky, postupy, komunikačné alebo systémové štandardy verejného obstarávateľa, alebo
- b) opakovane porušuje metodiky, postupy, komunikačné alebo systémové štandardy verejného obstarávateľa.

Za hrubé porušenie metodiky sa považuje najmä hrubé správanie voči volajúcim, používanie vulgarizmov počas hovoru, vedomé bezdôvodné prerušovanie hovorov.

**Poskytovateľ služieb zároveň v rámci poskytovania predmetu zákazky zabezpečí aj:**

- 1) Tiketovací systém s možnosťou pripojenia klienta: bezplatne
- 2) Reportingový systém pre analýzy a automatické reporty: bezplatne
- 3) Reportovacie nástroje s detailnými informáciami o prijatom/

odchádzajúcom hovore (variabilný symbol platiteľa úhrady,  
dátum a čas hovoru, dĺžka hovoru, dôvod hovoru,  
záznam o návratke, atď.):

denne

**Ďalšie požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:**

- 1) Verejný obstarávateľ požaduje nahrávanie a archiváciu všetkých hovorov počas platnosti Zmluvy a 2 roky po skončení platnosti Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť pre verejného obstarávateľa neobmedzený on-line prístup k archivovaným hovorom prostredníctvom webového rozhrania.
- 3) Verejný obstarávateľ požaduje interaktívnu hlasovú odozvu (ďalej len „IVR“) podľa požiadaviek verejného obstarávateľa s hláškami nahratými poskytovateľom služieb - bezplatne.
- 4) Verejný obstarávateľ požaduje, aby prípadná postimplementačná zmena IVR bola realizovaná poskytovateľom služieb podľa požiadaviek verejného obstarávateľa - bezplatne.
- 5) Verejný obstarávateľ požaduje zaterminovanie tel. čísel verejného obstarávateľa v call centre bez ohľadu na poskytovateľa hlasových služieb call centra - bezplatne.
- 6) Verejný obstarávateľ požaduje bezpečnosť informačných systémov v dátovom centre - minimálne TIER3.

**Predpokladané množstvo/rozsah:**

Predpokladaný počet <u>prichádzajúcich</u> (inbound) hovorov:	32 500 hovorov ročne
Predpokladaný počet <u>call back</u> nevybavených (outbound) hovorov:	2 500 hovorov ročne
Predpokladaný počet <u>spracovaných hovorov spolu</u> :	35 000 hovorov ročne
Priemerná dĺžka hovoru:	5 – 6 minút