

1
Městská část Praha 10
Za Brumlovkou 266/2,
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336
192

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

Městská část Praha 10

se sídlem: Vršovická 68, 101 38 Praha 10

IČ: 00063941

DIČ: CZ00063941

bankovní spojení: ČS, a.s., číslo účtu: 27-2000733369/0800

zastupuje: Mgr. Vladislav Lipovský, zástupce starosty

a

Telefónica Czech Republic, a.s.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IČ: 60193336

DIČ: CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném MS v Praze odd. B, vložka 2322

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., 27-4908440207/0100

zastupuje: Sylva Faflíková, Account Manager, na základě pověření ze dne 23.5.2011

uzavřely tento

DODATEK č. 2 k Rámcové smlouvě ze dne 3.8.2010

(dále jen „**Dodatek**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A) Městská část Praha 10 v souladu se ustanovením § 89 a násl. zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) provedla zadávací řízení na veřejnou zakázku s názvem „*Přechod ÚMČ Praha 10 na outsourcing ICT*“, zveřejněnou dne 28.05.2010 v Informačním systému o veřejných zakázkách pod číslem VZ 60043465 (dále jen „Veřejná zakázka“);
- B) V souladu se zadávací dokumentací Veřejné zakázky a na základě rozhodnutí Rady MČ Praha 10 č. 827 ze dne 28.7.2010 spolu smluvní strany dne 3.8.2010 uzavřely Rámcovou smlouvu a dne 30.9.2010 Prováděcí smlouvu o poskytování služeb outsourcingu ICT;
- C) Městská část Praha 10 v souladu s § 23 odst. 4 písm. a) a § 34 zákona výzvou ze dne 11.5.2011 vyzvala spol. Telefónica Czech Republic, a.s., k jednání o veřejné zakázce s názvem „*Zajištění a podpora procesů komunikace s občanem Prahy 10 prostřednictvím SMS zpráv*“;
- D) Dne 1.6.2011 rozhodla Městská část Praha 10 o výběru nabídky spol. Telefónica Czech Republic, a.s., na veřejnou zakázku „*Zajištění a podpora procesů komunikace s občanem Prahy 10 prostřednictvím SMS zpráv*“ v souladu s § 81 odst. 2 zákona;

SMLUVNÍ STRANY SE V SOULADU S ČL. XXIII., ODS. 4 RÁMCOVÉ SMLOUVY DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1. ZMĚNY RÁMCOVÉ SMLOUVY

1.1 Z článku III. odstavce 4.2.2 Rámcové smlouvy s názvem „*Poskytování služeb komunikačního centra – call centra občanům*“ se vypouští druhá věta „*Tento rozsah je totožný s rozsahem služeb poskytovaných občanům zadavatelem v době podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami.*“

1.2 Ustanovení čl. XVIII., odst. 2 ode dne účinnosti tohoto Dodatku zní:

„*Cena plnění předmětu prováděcí smlouvy dle čl. III odst. 4.2 rámcové smlouvy (cena služeb outsourcingu IT) je splatná:*

a) pravidelným měsíčním paušálem ve výši 2 291 093,- Kč (slovy dva miliony dvě stě devadesát jedna tisíc devadesát tři koruny české) bez DPH za každý ukončený měsíc poskytovaných služeb na základě zadavatelem odsouhlaseného akceptačního protokolu, ponížená o vyhodnocené sankce.

b) platbami za zprávy odeslané prostřednictvím SMS Desk Prahy 10, na základě jednotkových cen dle skutečného počtu odeslaných zpráv:

Položka	Cena
<i>Platba za konektivitu</i>	<i>2.000 Kč</i>
<i>SMS do sítě O2</i>	<i>0,80 Kč</i>
<i>SMS do ostatních sítí (T-Mobile, Vodafone, Ufon)</i>	<i>1,20 Kč</i>
<i>SMS do sítí Fix & VoIP</i>	<i>2,00 Kč</i>
<i>SMS do EU</i>	<i>3,00 Kč</i>
<i>Vyžádaná doručenko</i>	<i>0,20 Kč</i>
<i>Příplatek za prioritní odeslání SMS</i>	<i>0,30 Kč</i>
<i>SMS do E-Mail</i>	<i>0,50 Kč</i>

Poskytovatel je oprávněn tuto cenu po roce 2011 navyšovat o míru inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předchozí rok.

1.3 Na konec přílohy 1d Rámcové smlouvy se na straně 3 doplňuje nová kapitola s názvem „*Doplnění call centra o službu SMS Desk Top*“. Nové a úplné znění přílohy 1d Rámcové smlouvy tvoří přílohou A tohoto Dodatku.

2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 2.1 Tento Dodatek nabývá platnosti uzavřením a účinnosti dne 1.7.2010
- 2.2 Tento Dodatek je vyhotoven v šesti stejnopisech, z nichž čtyři obdrží Městská část Praha 10 a dva Telefónica Czech Republic, a.s.

NA DŮKAZ TOHO, že smluvní strany s obsahem tohoto Dodatku souhlasí, rozumí mu a zavazují se k jeho plnění, připojují své podpisy.

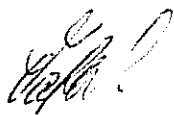
V Praze dne

V Praze dne

21-06-2011

Telefónica Czech Republic, a.s.

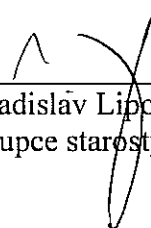
Městská část Praha 10



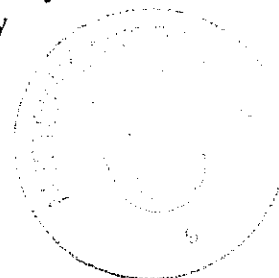
Sylva Faflíková, Account Manager
na základě pověření ze dne 25.5.2011

Za Brumlovkou 266/2,
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336

192



Mgr. Vladislav Lipovský
zástupce starosty



Návrh řešení call centra

Centralizovaný kontaktní bod pro občany Prahy 10

Kontaktní centrum zajistí provoz centralizovaného kontaktního bodu pro občany, na který se mohou obracet při řešení různých životních situací (podněty k činnosti radnice, problémy, krizová situace, hlášení závad...atd.). Výrazně pomůže odbourat prvotní tápání občanů, jakým směrem se obrátit při řešení konkrétní životní situace, případně při hledání kompetentní osoby v řešení dané problematiky.

Systém je plně připraven na případná rozšíření v rámci pokrytí krátkodobých akcí (kulturních, organizačních...atd.) nebo projektů města. Doplněním podkladů do databáze znalostí mohou agenti pokrýt nové téma pouze s krátkým nebo žádným proškolením.

Rozvrstvení požadavků

Jedním ze zaměření kontaktního centra bude snaha o ulehčení specializovaným úředníkům odfiltrováním často kladených obecných dotazů. Operátor kontaktního centra bude mít v rámci softwarového vybavení k dispozici podpůrné nástroje pro poskytnutí správné a kompletní informace v rámci řešení problému ve formě kompletní databáze znalostí. Tato databáze bude obsahovat podrobné a přehledně zpracované informace k řešení životních situací zároveň umožní operátorovi efektivně a rychle dohledat kompetentní osoby pro konkrétní problém.

Primárním cílem bude zodpovědět maximální množství dotazů v rámci kontaktního centra a na specializované úředníky dotazy eskalovat až v případě, že je agent není schopen zodpovědět nebo to není v jeho kompetenci. Tento model efektivně odfiltruje často se opakující dotazy obecného charakteru, zbytečně zatěžující odborníky.

Spojovací pracoviště

V rámci integrace s okolními systémy nástroje kontaktního centra zahrnou implementaci víceúrovňového adresáře kontaktů, který může být synchronizován se stávajícím řešením. Tento adresář umožní agentům kontaktního centra fungovat jako spojovací pracoviště, protože ve spolupráci se znalostní bází jasně definuje vazby mezi kontakty, které zjednodušují vyhledávání kompetentních osob nebo jejich zástupců. Ve výsledku se pak jedná o nástroj, umožňující agentovi nasměrovat dotazy na správné místo, což razantním způsobem zjednoduší přístup občanů k informacím a zamezí zbloudilým voláním na různé směry ve snaze najít pomoc v životní situaci.

Evidence požadavků – případy

Systém nabízeného kontaktního centra poskytuje nástroje pro kompletní evidenci dotazů a požadavků ve formě tzv. Případů, které umožňují třídění podle tématu i stavu a zároveň slouží jako důležitý prvek historie provedených operací. Agent call centra může kdykoliv nahlédnout na kompletní historii akcí provedených za účelem řešení požadavku a na základě toho adekvátně reagovat. Údaje o řešených požadavcích jsou archivovány v systému a mohou sloužit jako podklad pro tvorbu provozních statistik. Zároveň se tak zvýší vzájemná zastupitelnost agentů, kdy při procesu řešení požadavku agent nebude znovu opakovat kroky provedené kolegy, protože jejich plnou historii bude mít vždy k dispozici.

Logika zpracování případů je plně konfigurovatelná ve fázi analýzy. Umožňuje tedy například definovat distribuční skupiny agentů podle tématu případu a celý proces zpracování podřídít znalostem a odborností jednotlivých agentů.

Komunikační kanály

Systém kontaktního centra pokryje veškeré aktuální komunikační kanály, které jsou do uživatelského prostředí integrovány s ohledem na co nejjednodušší uživatelskou ergonomii s cílem zjednodušit jejich použití a zkrátit čas potřebný k zaškolení obsluhy. Agent se tedy může při řešení případu zcela svobodně (v závislosti na charakteru případu) rozhodnout, který komunikační kanál použije a zefektivnit tak celý proces řešení.

Provozní statistiky

Součástí řešení kontaktního centra je modul provozních statistik, který generuje provozní sestavy dle požadovaného zaměření. Jedná se o základní nástroj pro vyhodnocení funkce kontaktního centra a zefektivnění jeho provozu. Systém umožňuje tvorbu nových statistik a pohledů na data jak z uživatelského hlediska (rychlé a jednodušší reporty) tak z hlediska administrátorského (komplexní reporty nad surovými daty).

Integrace s okolními systémy

Systém kontaktního centra je možné integrovat s okolními systémy v rozsahu podle jejich možností. Pokud existuje jednoznačné a dokumentované rozhraní na straně integrované aplikace, je možné integraci provést a takto získaná data propojit s daty systému. Vždy se jedná o řešení silně závislé na integrovaném systému a jeho možnostech a je řešeno v rámci další analýzy.

Softwarové vybavení

Softwarové vybavení kontaktního centra je postaveno na jednotném uživatelském prostředí, které v sobě integruje veškeré funkce kontaktního centra s důrazem na ergonomii, intuitivnost práce a jednoduchost použití prostředí bez nutnosti komplikovaného zaškolování. To zkracuje čas potřebný k zaškolení posil v případě potřeby pokrýt krátkodobý projekt nebo krizovou situaci.

Agent kontaktního centra má možnost využít nástroje pro ovládání aktuálně přihlášené pobočky (tzn. vytáčení, obsluha hovoru, přepojení s ohlášením, přepojení bez ohlášení...atd.). Samozřejmostí je pak úzké propojení s adresářem kontaktů a dalšími funkcemi aplikace.

Nahrávky hovorů

Nahrávky hovorů jsou v plně v kompetenci nahrávacího zařízení, které pořizuje nahrávku veškerého provozu na rozhraní systému z pohledu volajícího. K nahrávkám jsou vždy k dispozici doplňková metadata (volající, volaný, čas a trvání hovoru...atd.), která je možné archivovat spolu s nahrávkami. Rozhraní nahrávek dále nabízí detailní možnosti filtrace na základě informací o nahrávce.

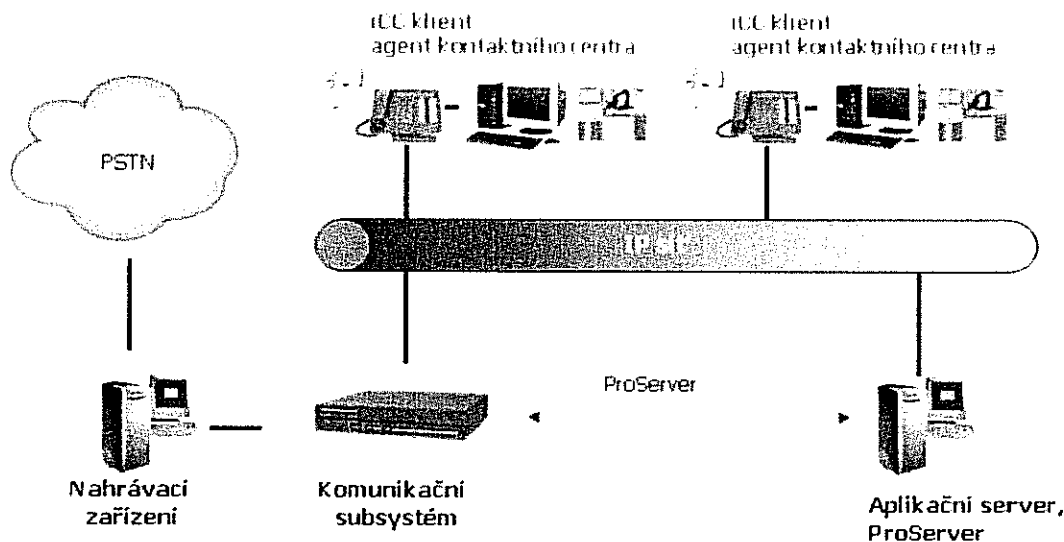
Komunikační subsystém

Komunikační subsystém integruje řadu pokročilých funkcí kontaktního centra. Jedná se typicky o následující:

- Konfigurovatelná automatická spojovatelka (IVR)
- Živé náslechy probíhajících telefonátů
- Nastavení dohledů a sledování poboček
- Konfigurace poboček a jejich fyzické připojení k síti (digitální, IP... atd.)
- Realizace přepojování hovorů
- a další.

Struktura HW

Obecnou strukturu HW řešení kontaktního centra demonstruje následující schéma. Jedná se o typické použití, které je vždy přizpůsobeno konkrétnímu řešení dle implementační analýzy.



Na vstupu kontaktního centra je umístěn nahrávací server, který zaznamenává kompletní komunikaci na rozhraní systému. Distribuci hlasového kanálu pak zajišťuje komunikační subsystém, řízený aplikační logikou ProServeru.

Doplnění Call centra o službu SMS DESK TOP

ZÁKLADNÍ KONCEPČNÍ VÝCHODISKA DOPLNĚNÍ:

- Řešení bude koncipováno jako rozšíření funkčnosti stávajícího call centra (CC)
- CC se tak stane centrálním místem, kde se budou ukládat informace, které budou komunikovány k občanům prostřednictvím telefonického, mailového, chatového (ICQ, skype) a SMS kanálu.
- CC zajistí provoz řešení „správy obsahu a distribuce SMS zpráv“ (včetně možnosti definice zájmových témat).
- Občan Prahy 10 = uživatel bude mít možnost přihlásit se k odběru SMS zpráv prostřednictvím:
 - Webového rozhraní na stránkách <http://www.praha10.cz/>
 - Registrační SMS (pouze k odběru tématu „blokové čištění“)
 - Ústní registrací u operátora CC
- Součástí registrace občana k odběru SMS zpráv bude:
 - Identifikace uživatele = jméno + příjmení, bydliště, SMS číslo
 - Výběr témat, ke kterým budou uživatelé zasílány SMS zprávy
- Pro první téma „blokové čištění“ (pracovní název) Zadavatel specifikoval zadání, další témata (důležité informace zastupitelstva, kultura, sport, akce, pro děti ...) bude

Zadavatel specifikovat postupně, dle svých potřeb – v tomto smyslu požaduje nástroj, který mu toto umožní.

- Formulaci zadání funkčnosti k tématu „blokované čištění“ odpovídá níže uvedený návrh řešení (viz kapitola 2.2)

NÁVRH ŘEŠENÍ DOPLNĚNÍ:

Návrh řešení se skládá ze dvou částí:

- a) Implementace typového řešení s názvem „ICC – SMS Desk (editace zpráv a témat, zajištění registrace uživatele, zajištění distribuce SMS zpráv, reporting)
- b) Vývoj speciálního řešení pro úlohu / téma „blokované čištění“ (zasílání zpráv o blokovém čištění)

Z pohledu uživatele se téma „blokované čištění“ nebude nijak odlišovat od jiných témat, prostě se v případě zájmu přihlásí k odběru SMS k tomuto tématu. Z pohledu programového vybavení však bude řešení odlišné. V případě obecných zájmových témat budou pracovníci Zadavatele zadávat názvy témat, editovat obsah jednotlivých SMS zpráv a iniciovat distribuci SMS zpráv. V případě zájmového tématu „blokované čištění“ však budou zprávy odesílány automaticky na základě plánu blokovaného čištění – Zadavatel bude v tomto případě zodpovědný za udržování aktuální verze tohoto plánu.

POPIS TYPOVÉHO ŘEŠENÍ ICC - SMS DESK

Nabízené typové řešení bude sloužit pro automatizované zasílání SMS zpráv občanům Prahy 10. Občan bude mít možnost přihlásit se do systému SMS Desku P10 a tím automaticky získávat informace zasílané úřadem MČ Praha 10. V systému budou evidovány různé zájmové oblasti a občan si vybere, o které z oblastí bude mít zájem. Rozesílání SMS zpráv budou mít možnost odpovědní zaměstnanci úřadu. Celý proces mohou sledovat oprávnění pracovníci pomocí reportingu.

Kdo bude „ICC - SMS Desk“ využívat...

Se systémem bude pracovat několik skupin uživatelů:

Koncový uživatel – občan

Osoba, na kterou je zaměřeno poskytování služby. Občan se může zaregistrovat k přijímání automatizovaných SMS zpráv (přes web nebo telefonicky nebo pomocí registrační SMS). Po registraci si vybere z varianty dostupných témat. Následně bude dostávat SMS zprávy ze strany úřadu MČ P10.

Osoba odpovědná za rozesílání SMS zpráv – úředník MČ P10

Osoba, která je za MČ P10 oprávněna rozesílat informace občanům pomocí SMS (dle oprávnění na danou oblast). Má kompletní přístup do systému a k reportingu, vidí kompletní historii a statistiky o rozeslaných SMS zprávách. Edituje texty SMS zpráv a iniciuje jejich rozesílání.

Operátor kontaktního centra MČ P10 – pracovník outsourcera

Operátor kontaktního centra MČ P10 bude zpracovávat nestandardní požadavky koncových uživatelů, nabírat registrace (v případě, že půjde jinou formou než pomocí WEB formuláře), řešit změnové požadavky a případné reklamace a dotazy koncových uživatelů.

Administrátor SMS Desku P10

Osoba, která může nastavovat všechny parametry SMS Desku, včetně zakládání nových oprávněných úředníků MČ P10 či přidělování příslušných oprávnění.

Jak bude "ICC - SMS Desk" využíván:

Registrace uživatele k odběru SMS

Uživatel si otevře WEB stránku, na které bude umístěn formulář se žádostí o registraci ke službě SMS Desku.

- Webový formulář bude poskytovat následující funkcionality:
- Formulář je vyplňován v krocích („průvodce“), po vyplnění jedné „obrazovky“ v jednom kroku přejde uživatel na další obrazovku, může se vracet k již vyplněným
- Podle údajů v jednom kroku, může být nastaveno, které údaje se budou zadávat v následujícím kroku; tím je zajištěno vyplňování pouze relevantních sekcí a vynechání nepotřebných, které by uživatele mátlly
- Ihned po vyplnění pole jsou zobrazovány souhrnné validační informace, tj. chyby nebo upozornění na nesrovnalosti ve formuláři; validace údajů může být jen informativní, tj. podezřelý údaj lze uložit, nebo prohibitivní, tj. podezřelý údaj musí být opraven, jinak formulář nelze uložit nebo přejít na další krok
- Pro každou položku je přímo na formuláři dostupná nápověda a související otázky a odpovědi z báze znalostí
- Nakonec je zobrazena sumarizace formuláře a formulář je odeslán
- Odeslaný formulář již nelze editovat. Systém dovoluje uživateli sledovat stav požadavku z hlediska schválení kontaktní osobou, i když tuto funkčnost zadavatel nepožaduje a může být skryta.

Pokud nemá občan možnost registrace přes WEB formulář, umožní systém registraci manuální, pomocí operátora kontaktního centra MČ P10.

Schválení registrace nového uživatele:

Občan (uživatel) je o schválení / neschválení požadavku informován pomocí emailového upozornění. Úředník či operátor CC může požadavky schvalovat po jednom nebo hromadně po skupinách. Schválení požadavku může podle nastavení vygenerovat informační SMS směrem k uživateli, který požadavek zadal.

Rozesílání SMS zpráv:

Vlastní rozesílání SMS zpráv provádí příslušný zaměstnanec úřadu MČ P10. Každý z těchto zaměstnanců má přidělená práva na danou oblast. SMS bude doručena těm občanům, kteří se registrovali pro danou oblast. SMS rozesílka může podléhat schvalovacímu procesu, tj. schválení SMS zprávy ještě jinou osobou než tou, která zprávu vytvořila.

Statistické sestavy pro operátory a administrátory

Systém SMS Desk poskytuje základní přehledy o rozeslaných SMS zprávách a přehledy o všech uživateli, které dané zprávy obdrželi. Dále reporty o počtech vyřízených a nevyřízených žádostí.

POPIS SPECIÁLNÍHO ŘEŠENÍ ÚLOHY / TÉMATU "BLOKOVÉ ČIŠTĚNÍ"

Jako podklad Zadavatel v specifikuje vazební geografickou tabulku. Jedná se o jednoduchou tabulku (například ve formátu XLS) která bude definovat to, že pokud se bude čistit ulice „A“, pak SMS zpráva o čištění bude zaslána uživatelům s bydlištěm v ulicích „B“, „C“, „D“ (tzv. zájmová oblast).

Dodavatel pro Zadavatele připraví jednoduchý interface, pomocí něhož zadavatel naplní a následně bude průběžně aktualizovat plán blokového čištění (je třeba zadat ulici a datum čištění).

Uživatel se bude k odběru SMS zpráv registrovat analogicky jako v předchozí kapitole, navíc bude umožněno zaslání registrační SMS.

Speciální aplikace bude obsahovat algoritmus, který několik dní před čištěním ulice zašle uživateli informaci o blokovém čištění ulic v jeho zájmové oblasti – zašle se jedna SMS s výčtem čištěných ulic spadající do zájmové oblasti.

DOPORUČENÍ DALŠÍHO POSTUPU A POŽADOVANÁ SOUČINNOST

Navrhujeme následující postup:

1. Rozhodnutí managementu o akceptování změny dle této nabídky.
2. Kontrakční jednání o dodatku smlouvy k outsourcingu nebo smlouvy o dílo, případně závazné objednávky, v rámci něhož / níž bude upřesněno plnění.
3. Podpis dodatku / smlouvy / zaslání závazné objednávky. V případě dodatku ke smlouvě o outsourcingu bude plnění bylo účinné nejpozději od 1.7.2011
4. Implementace řešení do 4 týdnů od účinnosti dodatku smlouvy
5. Proškolení administrátora – do 6-ti týdnů od účinnosti dodatku smlouvy
6. Zajištění provozu – po dobu platnosti smlouvy o poskytování služeb outsourcingu.

POŽADOVANÁ SOUČINNOST NA STRANĚ ZADAVATELE:

1. Zpracovat geografickou vazební tabulku dle předchozí kapitoly
2. Na straně redakčního systému webu <http://www.praha10.cz/> zajistit, že uvedené webové stránky budou umožňovat přístup k formuláři dle předchozí kapitoly
3. Dodat textové znění pro SMS k tématu blokové čištění
4. Zajistit naplnění a údržbu plánu blokového čištění
5. Zajistit personální kapacity administrátora ICC–SMS Desku a obsluhy ICC-SMS Desku (zajišťuje editaci SMS, zajišťuje údržbu zájmových témat, iniciuje odesílání SMS)