**შესყიდვის ობიექტის მახასიათებლების აღწერის ინფორმაცია**

**1. ტექნიკური მახასიათებლები/ საგარანტიო პირობები**

1.1 შესყიდვის ობიექტის დასახელება:

* Call Center – 100 მომხმარებელზე
* ინსტალაცია და კონფიგურაცია

1.2 საქონლის ტექნიკური პარამეტრები/მომსახურების/სამუშაოს აღწერა:

* Call Center

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Description** |
| Features | * Automatic Call Distribution
* Timebased Call Routing
* Interactive Voice Response (IVR)
* Call Queue
* Queue Ringing Strategies
* Queue Callback
* Music on Hold
* Custom Announcements
* InQueue & Estimated Wait Time
* PostCall Surveys
* Queue Panel
* Queue Manager
* Dynamic & Statistic Agent
* Agent Login/Logout
* Agent Pause/Unpause
* Call Presence
* Status Message
* Drag & Drop to Manage Calls
* Call Recording
* Call Monitoring (Listen, Whisper, Bargein)
* Wallboard
* Instant Messaging
* Service Level Agreement (SLA)
* Email Alert & Notifications
* RealTime & Historical Reporting
* Queue Performance
* Queue Avg. Waiting & Talking Time
* Queue Callback Activity
* Agent Call Summary
* Agent Missed Call Activity
* Agent Paused Activity
* Agent Login Activities
* Customer Satisfaction
* Ring Group Statistics
 |
| User qty | 100 |
| Additional | Mobile/Web Client App, Web Based management, High Availability (Active/Standby), Auto Defense, Secure remote access for mobile endpoints.  |
| Integration | API for integration with third-party system (Queue Metrics, CRM, Service Management, …). MS Active Directory/Azure AD SSO. |

* ინსტალაცია და კონფიგურაცია

მომწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მოწოდებული პროდუქციის პირველადი ინსტალაცია და კონფიგურაცია.

1.3 საქონლის მიწოდების/მომსახურების გაწევის/სამუშაოს შესრულების ვადა: საქონლის მოწოდების და სამონტაჟო სამუშაოების შესრულება განხორცილდეს ეტაპობრივად ხელშეკრულების გაფორმებიდან 1 თვის განმავლობაში.

1.4 მოთხოვნა საგარანტიო ვადა: მინიმუმ 1 წელი

**2. ანგარიშსწორების პირობები**

2.1 ეტაპობრივი ან/და საბოლოო ანგარიშსწორების განხორციელების პირობები

ანგარიშსწორება განხორციელდება შემდეგი პირობებით:

ა) ანგარიშსწორების ვალუტა - ლარი;

ბ) ანგარიშსწორების ფორმა - უნაღდო, წინამდებარე ხელშეკრულებაში მითითებული მიმწოდებლის საბანკო რეკვიზიტების შესაბამისად.

2.2 ეტაპობრივი ან/და საბოლოო ანგარიშსწორების განხორციელების ვადები

ხელშეკრულების შესრულების დამადასტურებელი დოკუმენტის გაფორმებიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღე.

3 **საკონტაქტო პირის შესახებ ინფორმაცია**

3.1 სატენდერო კომისიის საკონტაქტო წევრის ვინაობა და მონაცემები

ლევან იაშვილი

ტელ: +995 577 10-55-70

ელ-ფოსტა: l.iashvili@socar.ge