**სს „სადაზღვევო კომპანია ალდაგი“ აცხადებს ტენდერს სატელეფონო ცენტრის პროგრამული უზრუნველყოფის შეძენაზე და განკარგვაზე.**

ტენდერის გამოცხადება : 22.03.2021

სატენდერო წინადადებების მიღება: 29.03.2021

გამარჯვებული პრეტენდენტ/ებ/ის შერჩევა და შეტყობინების გაგზავნა: 05.04.2021 ხელშეკრულების გაფორმება : 12.04.2021

**ზოგადი მოთხოვნები:**

* **ტექნიკური მოთხოვნები:**
* აპლიკაციის ტიპი: ვებ პორტალი;
* Active Directory-სთან თავსებადობა;
* მომხმარებლის ავტორიზაციის ლოგირება;
* პარალელურ რეჟიმში მინიმუმ 50 მომხმარებლის მიერ სისტემაში ავტორიზაცია და გამოყენება;
* API სერვისი დამოუკიდებელ სისტემებთან ინტეგრაციისთვის;
* სისტემის დანერგვა და ფუნქციონირება არ უნდა საჭიროებდეს დამატებით ლიცენზიებს ან უნდა იყოს უფასო.
* სისტემას უნდა ქონდეს Email-ის და SMS-ის სერვისთან თავსებადობა და პროგრამული უზრუნველყოფიდან ინიცირება.
* **დამატებითი ტექნიკური მოთხოვნები, რომლებიც ჩაითვლება უპირატესობად:**
* Active Directory-სთან ინტეგრირებული ავტორიზაციის მეთოდი;
* მონაცემების სინქრონიზაცია Active Directory-დან ქოლ-ცენტრის სისტემაში
* სისტემა უნდა იყენებდეს Open Source რელაციურ მონაცემთა ბაზას (Postgresql ან mysql);
  + თუ გამოიყენება სხვა ტექნოლოგია, მითითებულ ფასში უნდა შედიოდეს საჭირო ლიცენზიები ან წარმოდგენილი უნდა იყოს Open Source ტექნოლოგიაზე გადაყვანის თაიმლაინი.
* CRM-სა და ასევე ტელეფონიის კონფიგურაციის და მონაცემთა ბაზების active/active ან active/passive კლასტერიზაცია.

პროგრამულ უზრუნველყოფას ასევე უნდა პასუხობდეს ქვემოთ მოცემულ მოთხოვნებს:

* **სატელეფონო ცენტრის მოდული**
  + პროგრამულ უზრუნველყოფას უნდა შეეძლოს როგორც გამავალი ზარების განხორციელება, ასევე შემომავალი ზარების მიღება;
  + პროგრამულ უზრუნველყოფაში შესაძლებელი უნდა იყოს სოციალური ქსელების ინტეგრაცია;
  + პროგრამულ უზრუნველყოფას უნდა ქონდეს SMS-ის, Email-ის და IVR-ის სერვისების მხარდაჭერა;
    - შესაძლებელი უნდა იყოს როგორც SMS, ასევე Email შაბლონების შექმნა და ინფორმაციცის შაბლონებში ავტომატური გადატანა.
  + პროგრამულ უზრუნველყოფას უნდა შეეძლოს შემომავალი რიგების, როლების და როლების რიგებთან კავშირების მართვა
* **გამავალი ზარების მოდული**
  + გამავალი სატელეფონო კამპანიების შექმნის და მართვის შესაძლებლობა
  + ინფორმაციის მონაცემთა ბაზებიდან წაკითხვის და ზარების ავტომატურად განხორციელების შესაძლებლობა
  + ინფორმაციის ექსელით იმპორტის შესაძლებლობა და ზარების ავტომატური წარმოების შესაძლებლობა
* **პერსონალის მართვა**
  + სამუშაო გრაფიკები
  + სამუშაო ციკლები / ნამუშევარი საათები (გეგმა/ფაქტი)
  + შესვენებები
  + ანაზღაურებადი/არაანაზღაურებადი შესრულებები
  + მომხმარებლის პერსონალური გვერდი
  + საჯარიმო და საბონუსე სისტემა
  + პროგრამაში უნდა არსებობდეს შიდა ინსტრუქციების (განაწესი, პროცედურები, დარღვევები, რეიტინგები) მართვის და შენახვის შესაძლებლობა;
  + უფლებების მართვა (როლების შექმნა, უფლებების განაწილება მოდულებზე, როლების და ხაზების კავშირების მართვა, როლების და კამპანიების მართვა)
* **ხარისხის მართვა**
  + შესაძლებლობა უნდა არსებობდეს შევინახოთ და საჭიროების შემთხვევაში მოვისმინოთ შემომავალი/გამავალი ზარი
  + შესაძლებლობა უნდა არსებობდეს ზარების მონიტორინგი მოხდეს ონლაინ რეჟიმში
  + შესაძლებლობა უნდა არსებობდეს ზარების კლასიფიკაცია გადაცდომების ან შესაძლო დარღვევების და შემდგომ მონიტორინგის/რეპორტინგის მიზნით.
  + უნდა არსებობდეს ტურნიკეტული სისტემებიდან ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობა და მონიტორინგი
  + უნდა არსებობდეს სისტემის გამოყენების (Log in/out) მონიტორინგის შესაძლებლობა
  + შესაძლებლობა უნდა არსებობდეს დისციპლინური თუ სხვა ხარისხის შესრულებასთან დაკავშირებული დარღვევების დაფიქსირება და მათი მონიტორინგი
  + დაფიქსირებულ დარღვევებზე დამოკიდებულებით უნდა არსებობდეს მომხმარებლების რეიტინგის შექმნის შესაძლებლობა და მონიტორინგი
* **რეპორტინგი**
  + შესაძლებლობა უნდა არსებობდეს შემომავალ/გამავალ ზარებზე და მათ შედეგებზე ინფორმაციის აპლიკაციაში ვიზუალიზაცია წინასწარ განსაზღვრულ ფორმატში/ელემენტების გამოყენებით.
  + შესაძლებელი უნდა იყოს ინფორმაციის xlsx ან csv ფორმატში ექსპორტზე
  + შესაძლებლობა უნდა არსებობდეს ინფორმაციის იმპორტზე

**WEB სერვისები და შიდა სისტემებთან ინტეგრაცია**

* + პროგრამულ უზრუნველყოფას შესაძლებლობა უნდა ქონდეს მონაცემების იმპორტის და ექსპერტის სხვა პროგრამულ უზრუნველყოფებთან ვებ სერვისების გამოყენებით.

ტექნიკურ დოკუმენტაციასთან ერთად გთხოვთ წარმოადგინოთ ის მინიმალური სისტემური მოთხოვნილება, რასაც საჭიროებს CRM და ტელეფონია, როგორც Single Node ასევე კლასტერის შემთხევაში.

უპირატესობა ენიჭება სისტემის შეძენის, დანერგვის და მომსახურების ხარჯების ერთიან და არაყოველთვიურ გადახდას.

კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ფასი უნდა მოიცავდეს ყველა შესაძლო გადასახადს, მათ შორის დღგ-ს.

სატენდერო დოკუმენტაციასთან ერთად გთხოვთ წარმოადგინოთ მოკლე ინფორმაცია კომპანიის შესახებ და გამოგვიგზავნოთ კორპორატიული კლიენტების სია.

სს „სადაზღვევო კომპანია ალდაგი“ იტოვებს უფლებას ტენდერის მიმდინარეობის ნებისმიერ ეტაპზე შეაჩეროს ტენდერი, არ გააგრძელოს ტენდერი, შეწყვიტოს ან/და გამოაცხადოს ახალი ტენდერი პრეტენდენტ/ებ/თან წინასწარი შეთანხმების გარეშე. ტენდერის შეჩერების/ შეწყვეტის შესახებ პრეტენდენტებს ეცნობებათ მათ მიერ მითითებულ საკონტაქტო მისამართებზე.

ტენდერის შეჩერება ან/და შეწყვეტა არ გამოიწვევს რაიმე სახის, მათ შორის ფინანასური პასუხისმგებლობის დაკისრებას სს სს ალდაგის-თვის.

სს „სადაზღვევო კომპანია ალდაგი“ იტოვებს უფლებას კონტრაქტის ხელმოწერამდე გააფართოვონ ან შეცვალონ თავიანთი მოთხოვნები გასაწევ მომსახურებასთან დაკავშირებით, რის შესახებაც წინასწარ წერილობით ეცნობებათ შერჩეულ პრეტენდენტ/ებ/ს.

**საკონტაქტო:**

**ტექნიკური მხარე:**

დუდუ ჟურავლოვი: 592609988

**შესყიდვების სპეციალისტი:**

ნანა კვიტია - 577201820.