**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