

Specyfikacja wymagań

Celem funkcjonalnym narzędzia jest obsługa kontaktów z klientami Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich na terenie województwa łódzkiego.

Narzędzie zintegrowane będzie ze stroną internetową rpo.lodzkie.pl.

Podstawowe wymagania funkcjonalne narzędzia:

Widget chatu oraz widget słuchawki do połączeń telefonicznych powinien zostać zainstalowany na stronie internetowej rpo.lodzkie.pl. Po skonfigurowaniu na stronie internetowej okno czatu z zaproszeniem do rozmowy i okno do zamówienia połączenia telefonicznego powinno uruchamiać się automatycznie. Komunikator powinien zawierać pełną historię rozmów, wiadomości, zapewniać możliwość tworzenia notatek na temat rozmów i klientów, tagowanie rozmów, przeszukiwanie historii rozmów i wiadomości offline, automatyzację działania czatu, obsługę wiadomości e-mail. Dodatkowo system winien umożliwiać dowolnej liczbie konsultantów (minimum 5 online jednocześnie), którym można przypisać dane osobowe, zdjęcie, uprawnienia, miejsce, w którym pracują, zapewniać integrację z Facebookiem oraz skrzynkami e-mail pracowników. W sytuacji, w której z konsultantów nie będzie dostępny on-line, czat automatycznie winien przejść w tryb przyjmowania zgłoszeń off-line, a zgłoszenie klienta jest przesyłane do osób wyznaczonych do odbierania tego typu zgłoszeń.

Zamawiający wymaga, aby oferowane w ramach niniejszego zamówienia narzędzie było zgodne z wymogami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych - RODO), w tym z zasadami privacy by design (ochrona danych w fazie projektowania) oraz privacy by default (domyślna ochrona danych).

Wymagania stawiane Wykonawcy.

Zamawiający wymaga podania lokalizacji Data Center wykorzystywanego przez Wykonawcę. Data Center musi znajdować się na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.