TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

**v rámci zadávacího řízení s názvem:**

**„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“**

**logický celek:**

***„Technická podpora“***

**Systém technické podpory musí zajišťovat základní úroveň podpory 24/7 a další úrovně pak dle nasmlouvaných SLA s jednotlivými zákazníky.**

# ZÁKLADNÍ POPIS

Modul technické podpory, který je součástí komplexního informačního systému, představuje klíčový nástroj pro efektivní řízení a řešení technických problémů, které mohou nastat v hardware/software dodávaných produktů. Tento modul je specificky navržen s ohledem na diagnostiku problémů a správu databáze opakujících se chyb, aby se zvýšila celková účinnost a reaktivita technické podpory.

Modul je navržen tak, aby byl kompatibilní a mohl se integrovat s externími diagnostickými nástroji nebo softwarem. Tato integrace umožňuje automatické shromažďování diagnostických dat a informací o stavu zařízení v reálném čase.

Přístup k databázi chyb je omezen na autorizované uživatele, což zajišťuje bezpečnost dat a informací. Tito uživatelé mohou být interní technici, manažeři technické podpory nebo jiní důležití stakeholdeři. Současně modul obsahuje rozhraní pro přístup zákazníků a omezenou správu jejich vlastních dat a zakládání a sledování supportních ticketů.

Přes modul technické podpory lze sledovat a zaznamenávat všechny incidenty nebo problémy, které nastanou v rámci konkrétního hardware. To zahrnuje automatické zaznamenávání chyb, pádů systému nebo jiných technických problémů. V případě detekce problému může systém automaticky upozornit technický tým nebo příslušného technika a poskytnout rychlou odpověď prostřednictvím systémových notifikací.

Modul udržuje kompletní historii všech diagnostických reportů a akcí pro každé zařízení, což umožňuje analyzovat opakující se problémy a vývoj stavu zařízení. Tento systém shromažďuje data o všech zaznamenaných chybách a umožňuje jejich kategorizaci podle typu, závažnosti, zařízení nebo jakéhokoli jiného relevantního parametru.

Databáze umožňuje generování podrobných reportů a analytických přehledů, které pomáhají identifikovat vzorce opakujících se chyb, potenciální systémové nedostatky nebo problematické komponenty hardware.

Informace z databáze mohou být také použity k vytvoření a aktualizaci znalostní báze, která může sloužit jako referenční bod pro řešení budoucích problémů a pro školení technického personálu.

Tento modul technické podpory tak funguje jako centrální bod pro diagnostiku hardware, řízení incidentů a analýzu opakujících se chyb, což zvyšuje efektivitu reakcí technického týmu, zkracuje dobu oprav a pomáhá v prevenci budoucích problémů prostřednictvím hluboké analýzy shromážděných dat.

**Systémové požadavky:**

* integrace s diagnostickým softwarem
* různá úroveň přístupu pro zákazníky a interní uživatele v různých rolích
* lokalizace rozhraní do více jazyků
* propojení s modulem marketingu a podnikovou databází

# ZÁKLADNÍ funkční POŽADAVKY modulu technické podpory

* Přihlášený (Authorizovaný) zákazník:
  + Zabezpečený přístup k uživatelským datům, dodržování právních a regulačních standardů
  + Přístup ke znalostní databázi a dokumentaci svých produktů
  + Možnost využít několika komunikačních platforem (chatbot, live chat, e-mail…)
  + Základní správa dat o vlastní organizaci
  + Přehled nabídek, objednávek a zakázek
  + Zadávání a sledování incidentů
  + Možnost zadání zpětné vazby
  + Informace o novinkách
* Anonymní přístup
  + Informace o společnosti
  + Možnost registrace
  + Mapa stránek
  + Informace o produktech
  + Informace o novinkách a akcích
  + FAQ + odkazy na sociální média
  + Kontaktní informace
* Přístup interních uživatelů:
  + Automatické notifikace a procesy na základě nastavených SLA
  + Správa znalostní báze interní a externí
  + Evidence a správa incidentů
  + Notifikace o nových incidentech
  + Historie interakcí se zákazníky
  + Analytické nástroje pro reporting a monitoring
    - Rychlost odezvy
    - Kvalita podpory
    - Zpětná vazba
  + Integrace s dalšími systémy

# Prohlášení dodavatele

Já (my) níže podepsaný (í)       čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel       v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V     dne

…………..………………………….

(*Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele*)