

# OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

## *Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia*

## Spis treści

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA .....	1
SŁOWNIK .....	3
OBŚLUGA INFOLINII .....	8
INFRASTRUKTURA .....	10
KONSULTANCI .....	12
JĘZYK OBSŁUGI .....	13
ZAŁĄCZNIKI .....	13
Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach Infolinii .....	14
Załącznik 2: Prognoza ruchu .....	19
Załącznik 3: Parametry poziomu usług Infolinii .....	20
Załącznik 4: Struktura systemu IVR .....	28
Załącznik 5: Zasady naliczania kar umownych .....	31
Załącznik 6: Lista Systemów .....	34
Załącznik 7: Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów do świadczenia usługi .....	35
Załącznik 8: Zakres Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę .....	36
Załącznik 9: Minimalne wymagania dla systemu obsługi i zarządzania Zgłoszeniami .....	37
Załącznik 10: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu Infolinii .....	45
Załącznik 11: Procedura dodawania obsługi nowego obszaru do obsługi przez Infolinię .....	45
Załącznik 12. Procedura zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej – zamówienie opcjonalne .....	46
Załącznik 14 Okres Przygotowawczy .....	51
Załącznik 15 Polityka bezpieczeństwa informacji dla Wykonawców .....	53

## SŁOWNIK

Pojęcie	Definicja
<b>Awaria</b>	Zatrzymanie lub poważne zakłócenie całości pracy wybranego Systemu działającego na środowisku produkcyjnym, powodujące zatrzymanie całości lub w części bieżącej działalności operacyjnej bądź procesu biznesowego powiązanych z Systemem.
<b>Baza Wiedzy</b>	Informacja o sposobach i metodach rozwiązania poszczególnych Zgłoszeń. Baza wiedzy powinna być na bieżąco aktualizowana w związku z pojawiającymi się nowymi kategoriami Zgłoszeń, zidentyfikowanymi do tej pory Problemami, zmianami w Systemach itp.
<b>Badanie satysfakcji</b>	Projekt badawczo-analityczno-rozwojowy dotyczący pomiaru satysfakcji użytkowników korzystających z obsługi Infolinii. Celem badania satysfakcji użytkowników e-systemów, którzy skorzystali z obsługi na Infolinii, jest ocena poziomu satysfakcji dotycząca kontaktów telefonicznych i elektronicznych. Ocenie podlegają następujące formy kontaktu: połączenia przychodzące oraz kontakty elektroniczne, tj. proces udzielania konsultacji/ odpowiedzi na pytania zadane przez użytkownika poprzez formularz kontaktowy i adresy e-mail. Cele szczegółowe badania obejmują: określenie wartości Indeksu Satysfakcji oraz FCR (First Contact/ Call Resolution), identyfikację mocnych i słabych stron obsługi na poziomie ogólnym, wytypowanie najważniejszych elementów, które mają wpływ na niski poziom satysfakcji w celu przygotowania planu działań rozwojowych przez Infolinię.
<b>Baza Zgłoszeń</b>	Wszystkie informacje o Zgłoszeniach i ich historii, wraz ze wszystkimi dokumentami i załącznikami, przechowywane w systemie obsługi zgłoszeń Wykonawcy.
<b>CATI</b>	(ang. Computer Assisted Telephone Interview) metoda zbierania informacji wykorzystywana w badaniach ilościowych. To wywiad z użytkownikiem, który jest prowadzony przez telefon. Konsultant odczytuje pytania i notuje uzyskiwane odpowiedzi, korzystając ze specjalnego skryptu komputerowego.
<b>CAWI</b>	(ang. Computer-Assisted Web Interview - wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony www) metoda zbierania informacji wykorzystywana w badaniach ilościowych, w której użytkownik jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej

<b>CeZ</b>	Centrum e-Zdrowia
<b>Dzień</b>	Dzień kalendarzowy, o ile nie zaznaczono inaczej.
<b>Dzień Roboczy</b>	Każdy dzień z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce.
<b>Eskalacja</b>	Przekazanie w celu rozwiązania przez Wykonawcę do Zamawiającego Zgłoszenia, którego samodzielne rozwiązanie przez Wykonawcę nie jest gospodarczo i praktycznie możliwe.
<b>FAQ</b>	Zbiór najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi na nie.
<b>Formularz zgłoszeniowy</b>	<p>Formularz zgłoszeniowy tworzony będzie przez Zamawiającego i udostępniony na stronie internetowej CeZ. Liczba formularzy, jak i rodzaj oraz liczba pól w formularzu, może ulec zmianie w trakcie trwania umowy. Po wypełnieniu pól formularza takich jak: zgłaszający, imię i nazwisko, adres email, temat, data i czas wystąpienia problemu, temat zgłoszenia, treść pytania, dane trafiają do systemu wspomagającego proces obsługi Infolinii CeZ oraz monitorującego aktywność Konsultantów (System Obsługi Zgłoszeń), a wypełniający otrzymuje automatyczny komunikat o rejestracji Zgłoszenia oraz numerze pod jakim zgłoszenie zostało zarejestrowane. Wykonawca zapewnia przekonwertowanie treści formularza do wersji czytelnej/zgodnej z standardem prezentowania treści w SOZ.</p> <p>Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia przygotowania formularza Wykonawcy. Zamawiający przewiduje do 5 formularzy zgłoszeniowych w trakcie trwania umowy. Technologia przygotowania formularzy będzie uzgadniana na etapie realizacji umowy.</p>
<b>Infolinia CeZ/Infolinia</b>	Usługa świadczona przez Wykonawcę dla Klientów zewnętrznych CeZ za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego). Usługa ma być świadczona kompleksowo wraz z udostępnieniem wszelkich niezbędnych elementów sprzętowych, informatycznych (posiadających

	określone funkcjonalności) oraz osobowych. Usługa świadczona w oparciu o system wspomagający proces obsługi Infolinii CeZ oraz monitorujący aktywność Konsultantów, na potrzeby realizacji zamówienia zwany dalej przez Zamawiającego „Systemem Obsługi Zgłoszeń” i System IVR zgodnie z warunkami opisanymi w OPZ. Zwana też dalej Infolinią.
<b>Incydent</b>	Działanie całości lub części Systemu, niezgodne z dokumentacją techniczną
<b>Kanały kontaktu</b>	Zgłoszenia mogą docierać do Infolinii za pośrednictwem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• połączeń telefonicznych (Zgłoszenie telefoniczne) lub</li> <li>• wiadomości e-mail kierowanych na przeznaczony do tego adres e-mail (Zgłoszenia e-mail) lub</li> <li>• formularzy znajdujących się na stronach internetowych CeZ (Zgłoszenia poprzez formularz).</li> </ul>
<b>Klient Zewnętrzny</b>	Każda osoba dokonująca próby kontaktu/zgłoszenia/Konsultacji (zarejestrowana w Systemie Obsługi Zgłoszeń) z Infolinią za pomocą udostępnionych Kanałów kontaktu.
<b>Klient Wewnętrzny</b>	osoby upoważnione przez Zamawiającego i Wykonawcę (pracownicy CeZ, pracownicy Wykonawcy), które będą obsługiwać Zgłoszenia wymagające dalszej konsultacji, w ramach I i II i III linii wsparcia w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
<b>Koordinator Wykonawcy</b>	Osoba koordynująca pracę Konsultantów zatrudnionych przez Wykonawcę zgodnie z załącznikiem nr. 14.
<b>Koordinator CeZ</b>	osoba wskazana przez Zamawiającego do obsługi realizacji umowy.
<b>Kluczowe Osoby</b>	Kierownik Infolinii po stronie Wykonawcy oraz kierownicy zespołów w ramach Infolinii po stronie Zamawiającego.
<b>Konsultant</b>	Osoba obsługująca po stronie Wykonawcy Zgłoszenia biorąca bezpośrednio udział w świadczeniu usług.
<b>Koszt Jednego zgłoszenia/rekordu</b>	jest to przekazany rekord bez względu na fakt skutecznego połączenia/dodzwonienia się, zakładając, że zostanie wykonana ustalona ilość prób kontaktu

<b>Miesiąc kalendarzowy</b>	To miesiąc trwający 30 lub 31 dni (wyjątek luty) odpowiadający w nazwie przyjętej w kalendarzu.
<b>Okres Rozliczenia Parametru</b>	Miesiąc kalendarzowy, w którym wykonywana była usługa.
<b>Okres Przygotowawczy</b>	Wykonawca podczas Okresu Przygotowawczego będzie wykonywał prace przygotowujące go do pełnego i sprawnego świadczenia wszystkich Usług w ramach Umowy.
<b>Problem</b>	Wspólna przyczyna wielu Zgłoszeń. Problemem może być np. awaria jednego z Systemów czy błędna informacja zamieszczona w dostępnej dla użytkowników instrukcji obsługi.
<b>Pytanie</b>	Dowolne pytanie dotyczące zakresu funkcjonalności Systemu lub jego obsługi
<b>Reklamacja</b>	Każda ujawniona rozmowa lub komunikacja elektroniczna, w której działanie konsultanta Wykonawcy było niezgodne z obowiązującymi procedurami i standardami jakości lub ogólnie przyjętymi zwyczajami. Przez ujawnienie rozumie się zgłoszenie reklamacji przez klienta, a także odsłuch rozmowy w postępowaniu kontrolnym prowadzonym przez Zamawiającego.
<b>Ruch</b>	Prognozowana liczba zgłoszeń do obsłużenia w ramach Infolinii CeZ, opisana w załączniku nr 2.
<b>System</b>	Jeden i każdy (w zależności od kontekstu) z Systemów wskazanych w załączniku nr 6 oraz inne systemy objęte umową zgodnie procedurą w Załączniku nr 11 od momentu ich objęcia umową
<b>System IVR (System Zapowiedzi Głosowych i Menu)</b>	System realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, umożliwiający interaktywną obsługę połączeń Infolinii CeZ zgodnie z Załącznikiem nr 4. IVR (ang. Interactive Voice Response) interaktywna obsługa zgłoszeń telefonicznych.
<b>System Obsługi Zgłoszeń</b>	System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) do świadczenia usługi Infolinii, spełniający funkcjonalności i minimalne wymagania opisane w załączniku nr 9.
<b>Skrypty Call Center</b>	Udokumentowane scenariusze dialogów personelu Call Center ze zgłaszającymi.

<b>Zespół Zamawiającego</b>	Pracownicy Zamawiającego lub Podmiotów Trzecich obsługujących II i III linię wsparcia.
<b>Zgłoszenie</b>	<p>Docierająca do Infolinii informacja, pochodząca od użytkowników Systemów, zawierająca zgłoszenie Incydentu, Problemu, Pytanie lub Prośbę o inny rodzaj wsparcia związany z Systemami.</p> <p>Zgłoszenia mogą docierać do Infolinii za pośrednictwem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• połączeń telefonicznych (Zgłoszenie telefoniczne) lub</li> <li>• wiadomości e-mail kierowanych na przeznaczony do tego adres e-mail (Zgłoszenia e-mail) lub</li> <li>• formularzy znajdujących się na stronach internetowych CeZ (Zgłoszenia poprzez formularz).</li> </ul> <p>Zgłoszenia docierające za pośrednictwem formularzy traktowane będą tak samo jak Zgłoszenia e-mail.</p> <p>Zgłoszeniami są także docierające do Infolinii sporadycznie zapytania i inne sprawy nie dotyczące bezpośrednio Systemów, które zostały np. skierowane do Infolinii przez pomyłkę zgłaszającego (np. powinny być skierowane do innej infolinii lub instytucji (Inne Zgłoszenia).</p> <p>Zgłoszenie telefoniczne, którego jedynym znaczącym elementem jest poinformowanie użytkownika o konieczności zgłoszenia/przesłania materiałów w formie elektronicznej (Zgłoszeniem e-mail lub Zgłoszeniem poprzez formularz) liczone będzie jako jedno łącznie z powiązaniem z nim Zgłoszeniem e-mail lub Zgłoszeniem poprzez formularz.</p> <p>Zgłoszenia spełniające kryteria wymienione w Załączniku 8 traktowane będą na potrzeby określania poziomu usług oraz rozliczeń tak, jak inne Zgłoszenia.</p>
<b>Zgłoszenie Niestandardowe</b>	Zgłoszenie, którego rozwiązanie przez Wykonawcę wymaga dodatkowych prac, nie wymaga jednocześnie przekazania do Zamawiającego do dalszej realizacji. Zgłoszenia Niestandardowe nie są rozwiązywane w trakcie jednej rozmowy telefonicznej.
<b>Inne Zgłoszenia</b>	Zgłoszenia nieskategoryzowane, do których trudno przypisać kategorię oraz system, którego dotyczą.

## ZAKRES ZAMÓWIENIA

### OBSŁUGA INFOLINII

#### 1. Przedmiot postępowania w obszarze obsługi Infolinii obejmuje:

- 1.1. Przejęcie od Zamawiającego lub wskazanego przez Zamawiającego podmiotu prowadzenia Infolinii, w zakresie spraw określonych w Załączniku 1, wspierającej użytkowników Systemów Zamawiającego, wymienionych w Załączniku 6.
- 1.2. Przejmowanie od Zamawiającego prowadzenia Infolinii wspierającej użytkowników Systemów Zamawiającego uruchamianych w czasie trwania Umowy, w zakresie spraw określonych w Załączniku 1. Proces przekazania do obsługi nowego systemu – zgodnie z Załącznikiem 11.
- 1.3. Przygotowanie procesów, skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń w ramach Infolinii na podstawie materiałów przekazanych zgodnie z Załącznikiem 7.
- 1.4. Uzyskanie akceptacji Zamawiającego na przygotowane procesy, skrypty i zasady obsługi Zgłoszeń w ramach Infolinii. Ewentualne zmiany skryptów będą komunikowane przez Zamawiającego i powinny być zaimplementowane przez Wykonawcę
- 1.5. Przekazanie wiedzy od pracowników Zamawiającego, obecnie odpowiedzialnych za obsługę Zgłoszeń dotyczących Systemów oraz od Wykonawców aktualnie realizujących usługę Infolinii dla CeZ, zgodnie z minimalnymi wymaganiami określonymi w Załączniku 7.
- 1.6. Zapewnienie na potrzeby Infolinii systemu obsługi zgłoszeń i zarządzania Infolinią, spełniającego minimalne wymagania określone w Załączniku 9.
- 1.7. Zapewnienie (na potrzeby dostępu do informacji archiwalnych i obsługi Zgłoszeń historycznych) Systemu Obsługi Zgłoszeń i zarządzania Infolinią przez okres świadczenia usługi oraz przez okres 6 miesięcy od dnia zakończenia świadczenia usługi obsługi Zgłoszeń.
- 1.8. Zapewnienie na potrzeby Infolinii Systemu Zapowiedzi Głosowych i Menu (system IVR), zgodnie ze strukturą menu i spełniającego minimalne wymagania określonymi w Załączniku 4.
- 1.9. Prowadzenie Infolinii w zakresie spraw określonych w Załączniku 1 świadczone będzie przez okres 24 miesięcy od 1 grudnia 2023 r. z zastrzeżeniem, że szkolenia przygotowujące dla Konsultantów do świadczenia usługi Infolinii CeZ będą świadczone od podpisania Umowy, jednakże nie wcześniej niż od dnia 1 września 2023 r. przy zachowaniu minimalnych parametrów określonych w Załączniku 3.
- 1.10. Prowadzenie i aktualizacja w systemie zgłoszeniowym Bazy Wiedzy oraz FAQ poprzez tworzenie opisów rozwiązań dla Zgłoszeń i pytań powtarzających się, oraz cykliczne (nie rzadziej niż raz na miesiąc) przekazywanie wygenerowanych dokumentów w ustalonym formacie Zamawiającemu.
- 1.11. Identyfikowanie Problemów na podstawie korelacji poszczególnych Zgłoszeń (na przykład: podejrzenie Awarii na podstawie wielu Zgłoszeń dotyczących trudności z dostępem do Systemu - odnotowanych w tym samym czasie) i natychmiastowe informowanie o wykrytych Problemach Zamawiającego.



- 1.12. Bieżąca współpraca z Zamawiającym przy obsłudze Zgłoszeń, w tym przekazywanie Zamawiającemu do rozwiązania Zgłoszeń, których rozwiązanie nie było możliwe przez Wykonawcę.
- 1.13. Przekazywanie do Zamawiającego bez rozwiązywania, Zgłoszeń dotyczących spraw wymienionych w Załączniku 8.
- 1.14. Na podstawie informacji (przekazywanych na bieżąco przez Zamawiającego) o zmianach dokonywanych w Systemach, zasadach ich działania i procedurach, ciągłe szkolenie Konsultantów oraz modyfikowanie zasad, procedur, skryptów obsługi i Bazy Wiedzy zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego zmianami.
- 1.15. Udzielanie, na wniosek Zamawiającego, szczegółowych informacji o poszczególnych Zgłoszeniach, ich statusie, terminach, podejmowanych w przeszłości, obecnie oraz planowanych do podjęcia w przyszłości czynnościach.
- 1.16. Monitorowanie podstawowych parametrów Infolinii, wymienionych w Załączniku 3 oraz przekazywanie Zamawiającemu okresowych raportów zawierających parametry Infolinii osiągnięte w danym okresie, nie rzadziej niż na zakończenie każdego dnia roboczego. Okresowe raporty powinny zawierać wartości dla wszystkich parametrów poziomu usług wymienionych w Załączniku 3.
- 1.17. Osobisty udział Kluczowych Osób z personelu Wykonawcy w cotygodniowych spotkaniach odbywających się on-line, dotyczących aktualnego funkcjonowania Infolinii, statusów Zgłoszeń i Problemów, planowanych zmian i innych bieżących kwestii.
- 1.18. Osobisty udział Kluczowych Osób lub innych osób Wykonawcy w spotkaniach dotyczących Infolinii odbywających się u Zamawiającego lub w innych podmiotach administracji publicznej znajdujących się w Warszawie lub on-line przez uzgodniony wcześniej system do komunikacji, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego.
- 1.19. Zapewnienie Zamawiającemu poprzez łącze dedykowane lub VPN, bezpiecznego dostępu do systemu obsługi zgłoszeń i zarządzania stosowanego przez Wykonawcę, w celu:
  - 1.19.1. bieżącego śledzenia parametrów Infolinii,
  - 1.19.2. dostępu do Bazy Zgłoszeń,
  - 1.19.3. dostępu do Bazy danych - odczyt,
  - 1.19.4. obsługi Zgłoszeń przekazanych przez Wykonawcę do Zamawiającego,
  - 1.19.5. obsługi Zgłoszeń obsługiwanych bez udziału Wykonawcy.
- 1.20. W przypadku wystąpienia sytuacji skutkującej brakiem możliwości technicznych obsługi zgłoszeń, Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia odpowiedniej komunikacji do Zamawiającego w przypadku zaistnienia takiej sytuacji. Przekazanie do Zamawiającego wskazanej przez Zamawiającego części lub liczby Zgłoszeń, w celu ich rozwiązywania bez udziału Wykonawcy. Koszty przekierowania połączeń do centrali Zamawiającego ponosi Wykonawca. Za zgłoszenia rozwiązywane bez udziału Wykonawcy nie przysługuje Wykonawcy wynagrodzenie w związku z przekazaniem ich do Zamawiającego. Wsparcie Zamawiającego lub wskazanego przez niego innego wykonawcy w przejęciu obsługi Infolinii na zasadach określonych w Załączniku 11.
- 1.21. Zamawiający traktuje jako zgłoszenie obsługiwane/rozwiązane - zgłoszenie powstałe na podstawie połączenia telefonicznego oraz wiadomości e-mail/formularz - bez względu na liczbę udzielanych w jego zakresie konsultacji/odpowiedzi. Zamawiający przyjmuje, że w przypadku zwielokrotnienia komunikacji pomiędzy zgłaszającym a konsultantem, pierwsza odpowiedź była nieprawidłowa lub niekompletna.

- 1.22. Zamawiający zastrzega sobie możliwość obsługi części zgłoszeń telefonicznych i mailowych, w tym także w zakresie I linii wsparcia, własnymi pracownikami, z wykorzystaniem systemu zgłoszeniowego udostępnionego przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia Zamawiającemu Systemu Obsługi Zgłoszeniami, w tym środków niezbędnych do komunikacji (np. webphone). Szczegóły udostępnienia przez Wykonawcę SOZ będą ustalone pomiędzy Koordynatorami Zamawiającego i Wykonawcy.
- 1.23. Charakterystyka obecnie obsługiwanego ruchu oraz ruchu przewidywanego przez Zamawiającego w okresie objętym przedmiotem Zamówienia znajduje się w Załączniku 2.

## 2. Informacje dodatkowe:

- 2.1. Zamawiający wymaga, aby podstawowa lokalizacja (miejsce świadczenia pracy przez osoby obsługujące Infolinię) umożliwiała wywiązywanie się Wykonawcy z obowiązków wynikających z umowy oraz przedmiotu usług, w szczególności z obowiązku spotkań w siedzibie Zamawiającego, która znajduje się na terenie Warszawy lub on-line przez uzgodniony wcześniej system do komunikacji. Zamawiający, w przypadku spotkań mających odbyć się w jego siedzibie, ma obowiązek powiadomić Wykonawcę o planowanym spotkaniu minimum na trzy dni robocze przed jego terminem.
- 2.2. Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie takiej liczby personelu oraz zorganizowanie ich prac w taki sposób, aby zapewnić świadczenie usług zgodnie z wymaganym poziomem usług.
- 2.3. Wykonawca w ciągu 5 dni roboczych od podpisania umowy przygotowuje procedury i skrypty obsługi Infolinii. Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od ich otrzymania przekaże uwagi. Wykonawca w ciągu 3 dni roboczych naniesie uwagi Zamawiającego. Zamawiający w ciągu 2 dni roboczych zaakceptuje procedury i skrypty obsługi Infolinii. Akceptacja procedur i skryptów obsługi Infolinii musi odbyć się w ciągu 15 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.

## INFRASTRUKTURA

### 3. Wykonawca będzie świadczył usługi wykorzystując własną infrastrukturę, która powinna obejmować:

- 3.1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia miejsca świadczenia usługi Infolinii CeZ dla zespołu Konsultantów we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia.
  - 3.1.1. Zapewnienia niezbędnej infrastruktury technicznej, tj. pomieszczeń i sprzętu do realizacji usługi Infolinii CeZ, w tym do realizacji usługi w systemie pracy zdalnej, prowadzenia szkoleń Konsultantów oraz narzędzi teleinformatycznych niezbędnych do świadczenia usługi Infolinii CeZ.
  - 3.1.2. System pracy zdalnej będzie możliwy do wprowadzenia na wyznaczony czas, uzgodniony pomiędzy stronami lub zgodny wymaganymi zewnętrznymi przepisami prawa. Dopuszczalne będzie łączenie świadczenia usługi Infolinii CeZ w wyznaczonej lokalizacji oraz pracy zdalnej po wcześniejszej akceptacji Zamawiającego.
  - 3.1.3. W przypadku uszkodzenia infrastruktury technicznej osoby pracującej zdalnie Wykonawca odsunie taką osobę od obsługi zgłoszeń do momentu zapewnienia

sprawnego sprzętu. W przypadku wykrycia obsługi zgłoszeń przez osobę korzystającą niesprawnego technicznie sprzętu, Zamawiający naliczy Wykonawcy karę nienależytego wykonania zgodnie z pkt....

- 3.1.4. Wykonawca przekaze Zamawiającemu, w ciągu 2 dni po zawarciu umowy, lokalizację miejsca świadczenia usługi Infolinii CeZ (pełne dane adresowe i teleadresowe). Ponadto Zamawiający oczekuje, że w przypadku pracy w wyznaczonej lokalizacji, Wykonawca zapewni pomieszczenie biurowe wyłącznie dla zespołu zaangażowanego do świadczenia usługi Infolinii CeZ. Wykonawca zapewni każdemu Konsultantowi indywidualne biurko, sprzęt teleinformatyczny (m.in. słuchawki, wyposażone stanowisko komputerowe) do obsługi Infolinii CeZ, który nie będzie podlegał rotacji pomiędzy pracownikami Wykonawcy.
- 3.2. Zamawiający nie wyklucza wykorzystania rozwiązań chmurowych/hybrydowych w architekturze infrastruktury oraz systemu SOZ.
- 3.3. Zamawiający oczekuje zapewnienia ciągłości działania usługi infolinii w przypadku wystąpienia katastrofy w infrastrukturze podstawowej poprzez zapewnienie przełączenia usługi z infrastruktury podstawowej do zapasowej Wykonawcy o takich samych parametrach technicznych. Wykonawca przedstawi opis mechanizmów zapewnienia ciągłości działania. Opis mechanizmów powrotu do normalnego trybu działania zajmie nie więcej niż 20 stron znormalizowanego maszynopisu (przyjmując, że jedna strona znormalizowanego maszynopisu to 1800 znaków na stronę wraz ze spacjami) W przypadku opracowania powyżej 20 stron ocenie będzie podlegać opracowanie na wymaganej liczbie stron (20).
- 3.4. Zapewnienie bezpiecznego i szyfrowanego łącza stałego lub VPN, służącego do komunikacji z siedzibą Zamawiającego, celem zapewnienia dostępu do systemów. Szyfrowanie komunikacji zrealizowane musi być w oparciu o rozwiązania zapewniające poziom bezpieczeństwa Zamawiającego, co najmniej równy temu, jaki zapewniają protokoły TLS w wersji co najmniej 1.2 zabezpieczony za pomocą certyfikatu z kluczem RSA min 2048bit, preferowany 4096 bit lub ECC 256 bit i szyfrowany co najmniej algorytmem AES 256 z wymianą kluczy nie podatną na atak „man in the middle” lub tunel komunikacyjny IPSEC.
- 3.5. Średni czas uruchomienia witryny systemu zgłoszeń dla operatorów Zamawiającego, przy dostępie przez łącze nie będzie dłuższy niż 5 sekund.
- 3.6. Średni czas przejścia kursora w systemie zgłoszeń, z pola do pola nie będzie dłuższy niż 2 sekundy.
- 3.7. W przypadku czynności mogących trwać dłużej niż 10 sekund (np. dodawanie załączników/instrukcji) wymagane jest pojawienie się wskaźnika postępu realizacji dla czynności. Liczba takich operacji przy obsłudze jednego zgłoszenia nie może przekroczyć 10% wszystkich operacji dla obsługi jednego zgłoszenia.
- 3.8. Zapewnienie infrastruktury bezpieczeństwa zabezpieczającej systemy biorące udział w obsłudze Infolinii przed atakami i zagrożeniami informatycznymi. Spełnienie wymogów dla dostawców zgodnie z „Załącznikiem nr 16 Polityka bezpieczeństwa informacji dla Wykonawców”.

## REJESTROWANIE ROZMÓW, ICH ARCHIWIZACJA I WYSZUKIWANIE

### 4. Wymagania w zakresie rejestrowania rozmów

- 4.1. Zamawiający wymaga, by Wykonawca w ramach usługi zapewnił nagrywanie i archiwizowanie wszystkich rozmów przez cały okres trwania umowy. Wykonawca musi dysponować narzędziem, które umożliwi odszukanie nagrań po następujących parametrach:
  - 4.1.1. data i godzina rozmowy;
  - 4.1.2. numer telefonu, z którego wykonano połączenie (o ile połączenie nie było z telefonu zastrzeżonego);
  - 4.1.3. identyfikator pracownika, który odebrał połączenie;
  - 4.1.4. czas trwania rozmowy;
  - 4.1.5. ID rozmowy z Systemu Obsługi Zgłoszeń;
  - 4.1.6. kategoria tematyczna Zgłoszenia.
- 4.2. Zamawiający wymaga zapewnienia dostępu do nagrań w okresie 6 miesięcy od daty zakończenia świadczenia trwania umowy.
- 4.3. Wykonawca w okresie trwania umowy oraz w okresie 6 miesięcy od daty zakończenia świadczenia usługi obsługi zgłoszeń, zobowiązany jest dostarczyć w ciągu dwóch dni roboczych nagranie rozmowy określonej parametrami przekazanymi przez Zamawiającego.
- 4.4. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu raz na 6 miesięcy w okresie realizacji usługi Infolinii CeZ oraz przed zakończeniem trwania umowy, wykaz wszystkich zarejestrowanych w trakcie wykonywania usługi Konsultacji prowadzonych przez wszystkie Kanały kontaktu. Dane będą przekazywane na dowolnych dwóch ze wskazanych nośników pamięci tj. CD, DVD, pendrive, lub w innej formie zaproponowanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego, nośniki będą zahasłowane, a hasło zostanie przekazane do Koordynatora Zamawiającego przez Koordynatora Wykonawcy.

## KONSULTANCI

### 5. Wymagania w zakresie konsultantów

- 5.1. Zamawiający wymaga, aby przez cały okres realizacji usługi co najmniej 8 konsultantów pracujących przy obsłudze Infolinii było w okresie realizacji Umowy zatrudnione na podstawie umowy o pracę, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2018 r. poz. 917, z późn. zm.).
- 5.2. Ustalenie wymiaru zatrudnienia Zamawiający zostawia w gestii Wykonawcy.
- 5.3. Wykonawca w terminie do 2 dni od podpisania umowy przedstawi Zamawiającemu wykaz osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, o których mowa powyżej, ze wskazaniem imienia i nazwiska danej osoby, oraz wymiaru czasu pracy (pełen etat/część etatu).
- 5.4. W przypadku konieczności zmiany – w okresie trwania umowy – osób, o których mowa powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu uaktualnionego wykazu osób. Obowiązek ten Wykonawca zrealizuje w terminie 5 dni od dnia dokonania przedmiotowej zmiany.

- 5.5. Na każdym etapie realizacji umowy Zamawiający ma prawo wezwać Wykonawcę do przedstawienia dokumentu (-ów) potwierdzającego (-ych) zatrudnienie osób, o których mowa powyżej. Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie przedstawić żądany (-e) dokument (-y), w każdym jednak przypadku nie później niż w terminie 3 dni roboczych od przestania przez Zamawiającego wezwania.
- 5.6. Wykonawca do realizacji zamówienia powinien zatrudnić osoby, których dane osobowe ma on prawo przetwarzać na podstawie odrębnych przepisów oraz które wyrażą zgodę na dostęp Zamawiającego do ich danych osobowych. Osoba (-y), która (-e) takiej zgody nie wyrażą (-ją) nie może/mogą brać udziału w wykonywaniu przedmiotu zamówienia.
- 5.7. W przypadku opuszczenia zespołu przez jednego z pracowników, Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia zespołu w ciągu maksymalnie 1 miesiąca od dnia zakończenia świadczenia pracy przez odchodzącego pracownika. W przypadku braku ciągłości pracy 8 konsultantów powyżej wskazanego okresu, Zamawiający naliczy karę za nienależyte wykonanie umowy, zgodnie z pkt....umowy.

## JĘZYK OBSŁUGI

### 6. Wymagania w zakresie języków obsługi

- 6.1. Podstawowa obsługa Zgłoszeń odbywać się będzie w języku polskim. Dodatkowo Zamawiający przewiduje, iż nie więcej niż 5% Zgłoszeń może odbywać się w języku angielskim.
- 6.2. Konsultanci będą obsługiwać zgłoszenia w języku polskim oraz angielskim. Wszyscy Konsultanci będą posługiwać się biegle językiem polskim w mowie i piśmie, przy czym w przypadku, gdy język polski jest językiem obcym dla Konsultanta, wymagane jest, aby posługiwał się językiem polskim na poziomie zaawansowanym, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 lutego 2016 r. w sprawie egzaminów z języka polskiego jako obcego (Dz.U. z 2018 r. poz.1386).
- 6.3. Zamawiający oczekuje, aby przez cały czas trwania usługi mogły zostać obsłużone zgłoszenia/Konsultacje w języku polskim i angielskim. Konsultanci obsługujący Klientów zewnętrznych anglojęzycznych muszą posługiwać się językiem angielskim w mowie i w piśmie przynajmniej na poziomie B2, według skali przyjętej przez Radę Europy (Common European Framework of Reference for Languages).
- 6.4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość, że Wykonawca przygotuje Formularze zgłoszeniowe w języku angielskim.

## ZAŁĄCZNIKI

[Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach Infolinii](#)

[Załącznik 2: Charakterystyka dotychczasowego i maksymalnego ruchu](#)

[Załącznik 3: Parametry poziomu usług Infolinii](#)

[Załącznik 4: Struktura menu IVR](#)

[Załącznik 5: Zasady naliczania kar umownych](#)

[Załącznik 6: Lista Systemów oraz dokumentacji Systemów](#)

[Załącznik 7: Wymagania w zakresie przejścia wiedzy od pracowników Zamawiającego](#)

[Załącznik 8: Zakres Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę](#)

[Załącznik 9: Minimalne wymagania dla systemu zarządzania Zgłoszeniami](#)

[Załącznik 10: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu Infolinii](#)

[Załącznik 11: Procedura dodawania obsługi nowego obszaru do obsługi przez Infolinię](#)

[Załącznik 12. Procedura zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej. – zamówienie opcjonalne](#)

[Załącznik 13. Badanie satysfakcji użytkowników systemów CeZ .](#)

[Załącznik 14 Okres Przygotowawczy](#)

Załącznik 15. Polityka bezpieczeństwa informacji dla Wykonawców

## **Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach Infolinii**

### **7. Wymagania w zakresie obsługi Infolinii**

7.1. W ramach obsługi Infolinii Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 7.1.1. Przyjmowania Zgłoszeń;
- 7.1.2. Rejestrowania Zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń;
- 7.1.3. Priorytetyzacja i kategoryzacja Zgłoszeń według ustalonych kategorii;
- 7.1.4. Rozwiązywania Zgłoszeń;
- 7.1.5. Odpowiadania na pytania w ramach Zgłoszeń;
- 7.1.6. Przekazywania do Zamawiającego Zgłoszeń, których rozwiązanie bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe;
- 7.1.7. Zamykania Zgłoszeń;
- 7.1.8. Identyfikowania Problemów;
- 7.1.9. Prowadzenia kampanii wychodzących typu outbound. Proces zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej, zgodnie z Załącznikiem 12.

7.2. W ramach prowadzenia Infolinii Wykonawca będzie zobowiązany do obsługi następujących kategorii Zgłoszeń:

- 7.2.1. Zgłoszenia: incydentów, problemów, pytań lub prośb dotyczących korzystania z Systemów zgłaszane za pośrednictwem:
  - a) kontaktu telefonicznego na numer Infolinii;
  - b) usługa oddzwaniania do klienta zewnętrznego;
  - c) wiadomości e-mail przesyłanych na dedykowane adresy e-mail Infolinii;
  - d) formularzy zgłoszeń dostępnych na stronie/stronach CeZ.
- 7.2.2. Inne Zgłoszenia realizowane obecnie przez II linię wsparcia Zamawiającego, m.in:
  - a) Weryfikacja kont użytkowników;
  - b) Weryfikacja i analiza komunikatów;



- c) Weryfikacja i analiza incydentów;
  - d) Weryfikacja danych i ról,
- 7.2.3. Obsługa ww. Zgłoszeń będzie realizowana zgodnie z procedurami w tym zakresie, w oparciu o uprawnienia nadane pracownikom Wykonawcy przez Zamawiającego. Obsługa ww. zgłoszeń odbywać się będzie od momentu przekazania procedur i nadania uprawnień przez Zamawiającego.
- 7.2.4. Inne Zgłoszenia zlecone przez Zamawiającego.
- 7.3. Przyjmuje się, iż dotarcie do Infolinii CeZ więcej niż 3 Zgłoszeń w przeciągu 1 godziny, sugerujących występowanie tego samego Problemu lub Awarii, musi zostać przez Wykonawcę zauważone, a w konsekwencji Zamawiający powinien o takiej sytuacji (np. podejrzeniu awarii) zostać powiadomiony za pośrednictwem systemu zgłoszeniowego, mailowo oraz telefonicznie (na wskazane numery telefonów lub adresy email) w przeciągu 1 godziny od identyfikacji Problemu lub jego uzasadnionego podejrzenia. Ponadto w Systemie Obsługi Zgłoszeń powinna być możliwość zakwalifikowania tego samego Problemu w jedną kategorię, w momencie rozwiązania Problemu lub Awarii zgłoszenia powinny być zamknięte „Globalnie”. W przypadku niepoinformowania Zamawiającego w powyżej wskazanym czasie, Zamawiający naliczy karę za nienależyte wykonanie umowy, zgodnie z pkt... Umowy.
- 7.4. W przypadku, gdy Zamawiający zidentyfikuje lub potwierdzi Awarię, poinformuje Wykonawcę o preferowanym sposobie obsługi zgłoszeń wpływających na Infolinię CeZ z nią związanych.
- 7.5. Obsługa Infolinii CeZ, w tym w zakresie opisanym w niniejszym załączniku musi odbywać się przy zachowaniu poziomu usług określonego w Załączniku 3.
- 7.6. Odpowiedzi z II linii wsparcia Zamawiającego na Zgłoszenia wcześniej eskalowane powinny być przekazywane do zgłaszających w pierwszej kolejności, z zachowaniem parametrów poziomu usługi wskazanych w załączniku nr 3.
- 7.7. Wykonawca we własnym zakresie zapewni nadzór merytoryczny (nad obsługą zarówno Infolinii telefonicznej, jak i Zgłoszeń mailowych) przez co należy rozumieć nadzór w kontekście udzielanych przez Konsultantów rzetelnych i aktualnych odpowiedzi, wskazówek, porad i informacji na pytania zadawane przez Użytkowników obsługiwanych systemów. Odpowiedzi udzielane przez Konsultantów muszą być zgodne ze standardami prostego języka. Nadzór ten będzie obejmował swoim zakresem również szkolenie nowo zatrudnianych konsultantów. Wykonawca nowo zatrudnionych konsultantów przeszkoli sam za pomocą Trenera, który będzie brał udział w szkoleniach wstępnych.
- 7.8. Wszystkie połączenia telefoniczne obsługiwane w ramach Infolinii kierowane są na numer skrócony używany przez CeZ i obsługiwany obecnie przez operatora. Wszelkie połączenia będą przechodzić przez elementy infrastruktury Zamawiającego (numer skrócony, wstępne menu IVR, centrala) a następnie na podstawie wyboru kategorii sprawy/systemu w IVR kierowane do Wykonawcy.
- 7.9. W czasie trwania Umowy Zamawiający przewiduje możliwość zmiany operatora numeru skróconego. Wykonawca zobowiązany jest w takim przypadku do wprowadzenia po swojej stronie wszelkich niezbędnych zmian konfiguracyjnych, celem zapewnienia prawidłowej realizacji usługi obsługi zgłoszeń.
- 7.10. Na potrzeby obsługi Infolinii CeZ, Zamawiający zapewni Konsultantom dostęp do systemu pozwalającego na weryfikację danych w rejestrach podczas obsługi Zgłoszeń.

7.11. Z względu na duży zakres obsługi Infolinii CeZ Wykonawca zapewni dwa odrębne Zespoły konsultantów do obsługi zgłoszeń w podziale na systemy:

- 7.11.1. Bez systemu P1;
- 7.11.2. System P1.

## 8. Proces obsługi zgłoszeń

8.1. Zgłoszenia kierowane na Infolinię CeZ rejestrowane będą w Systemie Obsługi Zgłoszeń. We wzajemnych kontaktach, dotyczących Zgłoszeń, Strony będą posługiwały się unikalnymi numerami i statusami Zgłoszeń nadawanymi przez System Obsługi Zgłoszeń.

8.2. Obsługa Zgłoszeń prowadzona będzie w podziale

- 8.2.1. Pierwsza (I) linia wsparcia – Konsultanci Infolinii CeZ odpowiadający na Zgłoszenia, które wpływają przez dostępne Kanały kontaktu. Obsługa I linii wsparcia prowadzona będzie w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 8.2.2. Druga (II) linia wsparcia – konsultacje Zgłoszeń wymagające kontaktu z Zespołem Zamawiającego lub Zespołu wskazanego przez Zamawiającego. Obsługa II linii wsparcia prowadzona będzie w Systemie Obsługi Zgłoszeń
- 8.2.3. Trzecia (III) linia wsparcia – przekazanie Zgłoszenia do konsultacji właściwej komórce organizacyjnej CeZ. Obsługa III linii wsparcia prowadzona będzie w Systemie Obsługi Zgłoszeń lub poza Systemem Obsługi Zgłoszeń, zgodnie z załącznikiem nr 9.

## 9. Przebieg obsługi Zgłoszenia

### 9.1. Bez systemu P1 oraz DOM

- 9.1.1. Rejestracja Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń wpływającego z każdego Kanału kontaktu.
- 9.1.2. W przypadku Kanału kontaktu telefonicznego – połączenia telefoniczne z Systemu IVR kierowane będą do Systemu Obsługi Zgłoszeń i obsługiwane przez wolnego Konsultanta.
- 9.1.3. Zamawiający na etapie przygotowania od obsługi Infolinii uzgodni i przedstawi kategoryzację obsługi zgłoszeń oraz ich implementację przez Wykonawcę.
- 9.1.4. W przypadku Kanału kontaktu elektronicznego – po rejestracji Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń, następuje wysłanie automatycznego komunikatu do Klienta zewnętrznego z informacją o rejestracji Zgłoszenia z numerem i treścią przesłanego pytania. Obsługa Zgłoszenia przez Konsultanta, przygotowanie odpowiedzi do wysłania do Klienta zewnętrznego i wysłanie odpowiedzi prowadzone jest w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 9.1.5. W przypadku konieczności dalszej konsultacji obsługiwanego Zgłoszenia z Kanału kontaktu elektronicznego lub telefonicznego (założenie zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń), Konsultant może przekazać Zgłoszenie na II linię wsparcia do obsługi przez Zespół Zamawiającego. Zgłoszenie musi zawierać niezbędne informacje, zrzuty ekranów, login itp. do przekazania na II linię wsparcia. Ponadto każdy plik lub link załączony do zgłoszenia elektronicznego musi być zbadany pod względem bezpieczeństwa zanim zostanie przekazany do II linii wsparcia. System badania bezpieczeństwa załączonych plików powinien dostarczyć Wykonawca. System ponadto będzie podlegał audytowi przez Zamawiającego.
- 9.1.6. W przypadku Kanału kontaktu telefonicznego i założenia zgłoszenia podczas rozmowy, w przypadku, gdy I linia wsparcia nie jest w stanie rozwiązać problemu użytkownika Systemu –



po rejestracji Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń, następuje wysłanie automatycznego komunikatu do Klienta zewnętrznego z informacją o rejestracji Zgłoszenia z numerem i treścią przesłanego pytania. Konsultant podczas rozmowy powinien pobrać od Klienta adres e-mail, na który będzie mógł wysłać odpowiedź. W przypadku, gdy Klient nie posiada adresu e-mail należy pozyskać numer telefonu, wtedy nastąpi udzielenie odpowiedzi w postaci połączenia wychodzącego (oddzwonienia) do Klienta. Konsultant jest zobowiązany do umieszczenia w komentarzu ID rozmowy.

- 9.1.7. W przypadku konieczności dalszej konsultacji Zgłoszenia II linia wsparcia może przekazać zgłoszenie na III linię wsparcia do obsługi, zgłoszenie jest wtedy w statusie „Przekazany do komórki organizacyjnej CeZ” (III linia wsparcia).
- 9.1.8. Powrót konsultowanych Zgłoszeń następuje kolejno z III na II linię, z II na I linię wsparcia skąd Konsultant przesyła odpowiedź do Klienta zewnętrznego. Wymagane jest uzupełnienie bazy wiedzy o treść rozwiązania przez Konsultantów I linii wsparcia.
- 9.1.9. W przypadku zadania dodatkowych pytań w odpowiedzi na to samo Zgłoszenie przesłane Kanałem elektronicznym następuje ponowne otwarcie Zgłoszenia a obsługa wraca do punktu 3. Zgłoszenie takie otrzymuje status „Do podjęcia I linia – NOWE”.
- 9.1.10. Przebieg obsługi Zgłoszeń może ulec zmianie w czasie trwania umowy, w zależności od obsługiwane systemu, zmiany będą uzgadniane na bieżąco pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.
- 9.1.11. Połączenia wychodzące (oddzwonienie) realizowane będą w przypadkach:
  - 9.1.11.1. kontaktu zwrotnego do Klienta zewnętrznego, w celu poinformowania Klientów zewnętrznych wcześniej kontaktujących się z Infolinią CeZ o doprecyzowaniu poprzednio udzielonej odpowiedzi,
  - 9.1.11.2. kontaktu zwrotnego do Klienta zewnętrznego, w celu udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie, w sprawie którego kontaktowali się wcześniej.
- 9.1.12. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego błędnie obsłużonego zgłoszenia które zostało zamknięte, Zamawiający może zażądać wznowienia zgłoszenia i udzielenia poprawnej odpowiedzi.

## 9.2. Systemu P1 oraz DOM

- 9.2.1. Zakres informacji wymaganych do rejestracji poszczególnych kategorii Zgłoszeń zostanie ustalony z Wykonawcą w załączniku nr 14 tj. Okresie Przygotowawczym.
- 9.2.2. Po podaniu danych wymienionych w pkt. 1. Zgłoszenie jest rejestrowane przez pracownika Wykonawcy w SOZ. Każde nowo zarejestrowane Zgłoszenie otrzymuje status KATEGORYZACJA. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia decyduje o dochowaniu Czasu Realizacji I Linii. W przypadku, jeżeli I linia samodzielnie realizuje Zgłoszenia, wtedy nie zmienia statusu na KATEGORYZACJA a na ROZWIĄZANE. W takim przypadku zastosowanie ma procedura z pkt. 9.2.9-9.2.12.
- 9.2.3. Każde Zgłoszenie będzie przez pracownika Wykonawcy przekazywane w SOZ do realizacji przez Wykonawcę z przypisaniem do danej usługi GRUPY WSPARCIA dla danej Usługi Gwarancyjnej.

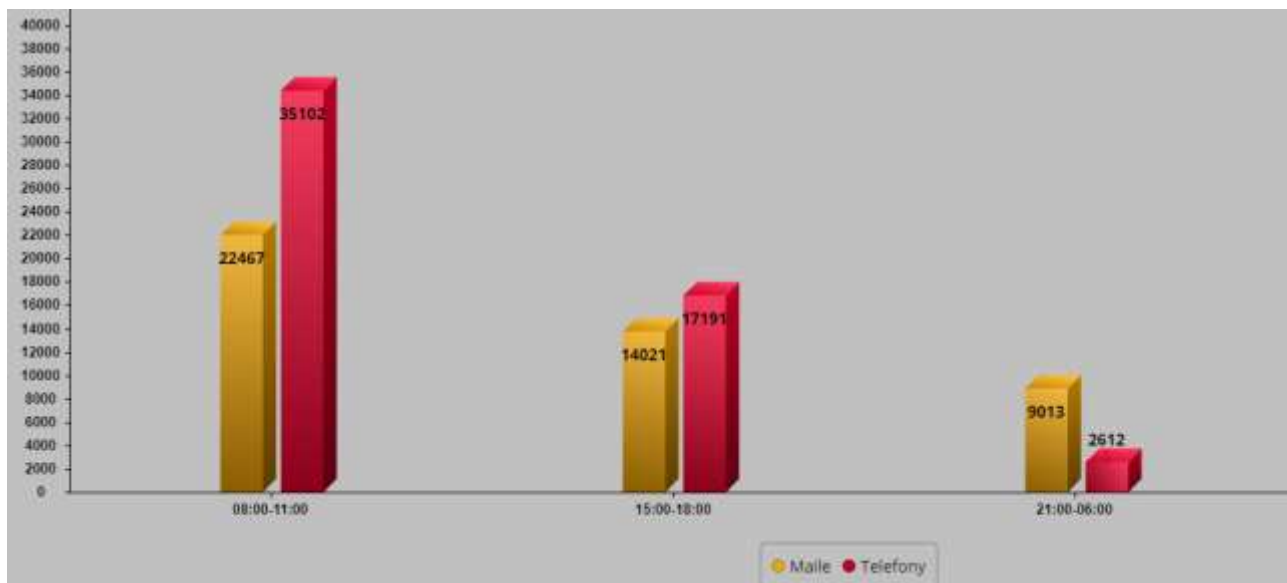
- 9.2.4. Pracownik podejmujący nowe Zgłoszenie do realizacji przypisuje siebie jako osobę odpowiedzialną za realizację tego Zgłoszenia. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia z KATEGORYZACJA na W TOKU jest równoznaczna z chwilą rozpoczęcia prac zmierzających do realizacji Zgłoszenia i decyduje o dochowaniu Czasu Reakcji.
- 9.2.5. W Czasie Realizacji oraz w Czasie Realizacji I linii Wykonawca może zgłosić konieczność uzupełnienia informacji zawartych w Zgłoszeniu, jeżeli zakres informacji w Zgłoszeniu, w stosunku do zakresu określonego zgodnie z pkt. 1, jest niepełny i przez to uniemożliwiający realizację Zgłoszenia. W takim przypadku realizacja Zgłoszenia zostaje zawieszona do czasu uzupełnienia niezbędnych informacji. Jeżeli Wykonawca w terminie 5 Dni Roboczych nie otrzyma wymaganej informacji, Zgłoszenie zostaje ZAMKNIĘTE przez Wykonawcę z informacją zwrotną.
- 9.2.6. Kierownik Projektu Zamawiającego może wyrazić zgodę na zawieszenie obsługi Zgłoszenia, na wniosek Wykonawcy, zawierający szczegółowe uzasadnienie, z zastrzeżeniem pkt. 9.2.7. i 9.2.8.
- 9.2.7. Czas zawieszenia nie wlicza się do Czasu Realizacji, z zastrzeżeniem pkt. 9.2.8.
- 9.2.8. Zawieszenie uznane przez Zamawiającego za bezzasadne albo takie, dla którego Wykonawca nie otrzymał zgody, nie wydłuża Czasu Realizacji.
- 9.2.9. Po wykonaniu danej Usługi na podstawie Zgłoszenia, pracownik realizujący zmienia status Zgłoszenia z W TOKU na ROZWIĄZANE. Pracownik odpowiedzialny za realizację Zgłoszenia wskazuje na rozwiązanie Zgłoszenia albo umieszcza informację o jego odrzuceniu podając szczegółowe uzasadnienie.
- 9.2.10. Sposób rozwiązania Zgłoszenia Wykonawca wskazuje poprzez opis oraz „KOD ZAMKNIĘCIA” w Zgłoszeniu w SOZ. Pole to zawiera listę możliwych odpowiedzi, takich jak, na przykład:
- 1) Zrealizowano
  - 2) Zrealizowano z obejściem
  - 3) Odrzucone.
- 9.2.11. W przypadku, jeżeli KOD ZAMKNIĘCIA wskazuje na rozwiązanie z zastosowaniem obejścia (rozwiązanie tymczasowe), zgodnie z pkt. 9.2.19., Wykonawca zobowiązany jest do zmiany statusu takiego Zgłoszenie na ROZWIĄZANE, jednocześnie zakładając nowe Zgłoszenie z terminem realizacji 10 dni.
- 9.2.12. Po ustawieniu statusu Zgłoszenia na ROZWIĄZANE Zamawiający ma 5 Dni Roboczych na weryfikację sposobu rozwiązania lub przyczyn odrzucenia Zgłoszenia i ewentualną reklamację Zgłoszenia w SOZ. W przypadku braku reklamacji Zamawiającego Zgłoszenie otrzymuje status ZAMKNIĘTE.
- 9.2.13. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia na ROZWIĄZANE, po którym nastąpiła zmiana statusu na ZAMKNIĘTE, uważana jest za zakończenie realizacji Usługi w ramach tego Zgłoszenia i jest uwzględniana przy weryfikacji dochowania Czasu Realizacji.
- 9.2.14. Zgłoszeniu, które wejdzie w status ZAMKNIĘTE nie można zmienić statusu na inny (reklamację po statusie ZAMKNIĘTE uznaje się jako nowe Zgłoszenie).
- 9.2.15. Rzeczywisty czas realizacji Usługi (Czas Realizacji) w ramach Zgłoszenia (z uwzględnieniem Czasu Reakcji) liczony jest od momentu Kategoryzacji Zgłoszenia do momentu przyjęcie przez Zgłoszenie statusu ROZWIĄZANE, po którym nastąpiła zmiana statusu na ZAMKNIĘTE. Czas weryfikacji, o którym mowa w pkt. 9.2.12. oraz czas zawieszenia Zgłoszenia nie jest wliczany do czasu obsługi Zgłoszenia.

- 9.2.16. Zamknięte Zgłoszenia powinny zawierać: opis analizy, opis problemu oraz opis sposobu jego rozwiązania.
- 9.2.17. Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania bardzo szczegółowego opisu sposobu rozwiązania Zgłoszenia dla wybranych Zgłoszeń.
- 9.2.18. Podstawą rozliczenia dochowania przez Wykonawcę SLA będzie analiza czasu obsługi każdego Zgłoszenia w systemie SOZ.
- 9.2.19. Zamawiający dopuszcza możliwość uzgodnienia odrębnego terminu dla usuwania skutków Wad na zasadach określonych poniżej:
  - 9.2.19.1. Wykonawca, przed upływem terminu usunięcia Wady, zwraca się do Kierownika Projektu Zamawiającego z wnioskiem o uzgodnienie odrębnego terminu dla usuwania skutków Wady, wniosek wymaga zgody Zamawiającego co nie ma wpływu na termin usunięcia Wady, przy czym Zamawiający zobowiązuje się do niezwłocznego rozpoznania wniosku;
  - 9.2.19.2. w przypadku zgody Wykonawca zarejestruje nowe Zgłoszenie w systemie SOZ na usunięcie skutków w uzgodnionym terminie i przekaze numer Zgłoszenia Kierownikowi Projektu Zamawiającego. Takie Zgłoszenie traktuje się jak Zgłoszenie dotyczące usuwania Wad.

## Załącznik 2: Prognoza ruchu

### 10. Kluczowe statystyki w zakresie prognozy ruchu

- 10.1. Obsługa Kanału telefonicznego i elektronicznego (email, formularze kontaktowe).
- 10.2. 210 000 Zgłoszeń w okresie 12m-cy (w tym Zgłoszenia elektroniczne oraz połączenia telefoniczne);
- 10.3. Średnia liczba zgłoszeń tygodniowa – 5 455 zgłoszeń;
- 10.4. Zamawiający przyjmuje na dzień podpisania Umowy wolumen obsługiwanych zgłoszeń w liczbie 25 000 miesięcznie;
- 10.5. Średni czas trwania rozmowy w zakresie wskazanych wyżej zgłoszeń telefonicznych wynosił 4,5 minuty.
- 10.6. Maksymalna liczba Zgłoszeń w ciągu godziny wynosi 52.
- 10.7. Podział ruch w przedziałach godzinowych:



10.8. Zamawiający będzie informował Wykonawcę zgodnie z załącznikiem nr 11 o planowanych wdrożeniach mogący mieć istotny wpływ na obciążenie Infolinii.

10.9. Zamawiający informuje, że w okresie wakacyjnym obciążenie Infolinii może być mniejsze.

### Załącznik 3: Parametry poziomu usług Infolinii

#### 11. Definicje parametrów

11.1. Poziom usług Infolinii mierzony będzie za pomocą następujących parametrów poziomu usług (SLA):

Parametr poziomu usług	Definicja
Poziom Odbieralności	<p>Procentowy stosunek liczby odebranych rozmów w określonym czasie oczekiwania do liczby wszystkich rozmów odebranych przez Wykonawcę w ramach Infolinii, wzór:</p> $\frac{\text{Odebrane do 30 sekund}}{\text{Wszystkie odebrane}}$ <p>Czas trwania komunikatu powitalnego ani nawigacja w menu systemu IVR nie wchodzi do czasu oczekiwania..</p>
Współczynnik Odbieralności	<p>Stosunek liczby połączeń odebranych przez Wykonawcę do wszystkich połączeń przychodzących do centrali telekomunikacyjnej Wykonawcy, dla których osoba dzwoniąca dokonała wyboru pozycji w IVR i została przekierowana do kolejki lub konsultanta.</p>
Współczynnik Zasadnych Reklamacji	<p>Stosunek liczby Reklamacji na pracę Infolinii lub Konsultantów do liczby wszystkich Zgłoszeń.</p>

Kalendarz Świadczenia Usług	W godzinach 06:00-21:00 przez 7 dni w tygodniu dla wszystkich Systemów z wyjątkiem wskazanych systemów, które będą wymagać obsługi w godzinach 24/7/365.
Godziny Świadczenia Usługi	Od godziny 06:00 do godziny 20:59 dla każdego Systemu, z wyjątkiem wskazanych systemów, które będą wymagać obsługi w godzinach 24/7/365, chyba że Zamawiający powie inaczej, z wyłączeniem Okien Serwisowych.
Poziom Dostępności	Czas trwania Godzin świadczenia Usługi w danym okresie minus Czas trwania Usługi w danym okresie (gdy systemem Infolinii ulegnie poważnej awarii, brak jest zasilania systemu Infolinii, rozmowy są odrzucane przez system Infolinii z powodu awarii lub przeciążenia) / Czas trwania Godzin Świadczenia Usług w danym okresie * 100%
Okno Serwisowe	W przypadku potrzeby wystąpienia okna serwisowego dla Systemu Obsługi Zgłoszeń lub innego systemu dostarczanego przez Wykonawcę, termin przerwy serwisowej będzie ustalany każdorazowo z Koordynatorem Zamawiającego z minimum tygodniowym wyprzedzeniem.
Czas Rejestracji Zgłoszenia	Czas od zakończenia rozmowy telefonicznej z klientem do momentu, w którym Zgłoszenie zostało zarejestrowane w systemie obsługi zgłoszeń i jest dostępne także dla Zamawiającego.
Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanalem	Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia email lub za pośrednictwem formularzy do momentu wystania do zgłaszającego odpowiedzi rozwiązującej Zgłoszenie lub informującej go o przekazaniu sprawy do dalszego wyjaśnienia (w przypadku spraw, których rozwiązania bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe, lub wymaga dodatkowych prac).
Czas odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne	Czas od momentu rejestracji zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń do momentu przekazania odpowiedzi użytkownikowi lub eskalacji zgłoszenia do II linii wsparcia.
Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych	Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia do momentu jego rozwiązania, dla Zgłoszeń których rozwiązanie wymaga dodatkowych prac, nie wymaga jednocześnie przekazania do Zamawiającego do dalszej realizacji.
Czas Eskalacji	Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia do momentu jego Eskalacji do Zamawiającego w przypadku spraw, których rozwiązania bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe.

Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	Stosunek liczby Zgłoszeń rozwiązanych przez Wykonawcę bez angażowania Zamawiającego do liczby wszystkich Zgłoszeń skierowanych do Infolinii. W przypadku obsługi Zgłoszeń telefonicznych do liczby „zgłoszeń i pytań rozwiązanych przez Wykonawcę bez angażowania Zamawiającego” wlicza się tylko Zgłoszenia, które rozwiązano w trakcie trwania jednej rozmowy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
--	---

### 11.2. Parametry usługi

Parametr Usług	Poziom Minimalny Parametru	Okres Rozliczenia Parametru	UWAGI
Liczba zgłoszeń rozwiązanych w terminie wg SLA	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba zgłoszeń rozwiązanych nieterminowo wg SLA	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba zgłoszeń nierozwiązanych nieterminowo wg SLA	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Współczynniki rozwiązań Zgłoszeń	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Całkowita liczba Zgłoszeń	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba Zgłoszeń obsłużonych przez Wykonawcę	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba Zgłoszeń eskalowanych	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba zgłoszeń niepodlegających rozwiązaniu przez Wykonawcę	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Poziom Odbieralności	95% połączeń w czasie 90 sekund	Doba	Na potrzeby raportowania

11.3. Powyższe dane (zarówno w raporcie dziennym, jak i miesięcznym) mają prezentować informacje ilościowe oraz procentowe w podziale na zgłoszenie telefoniczne, mailowe oraz przekazane za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego - w podziale na poszczególne systemy.

## 12. Minimalny poziom usług

12.1. Usługi Infolinii świadczone muszą być przy zachowaniu wskazanych poniżej wartości dla poszczególnych parametrów poziomu obsługi. Rozliczenie wartości następować będzie w okresach wskazanych dla każdego z parametrów (Okres Rozliczenia Parametru).

Parametr Poziomu Usług	Poziom Minimalny Parametru	Okres Rozliczenia Parametru	UWAGI
Poziom Odbieralności	95% połączeń w czasie 30 sekund	Miesiąc kalendarzowy	
Współczynnik Odbieralności	90%	Miesiąc kalendarzowy	
Współczynnik Zasadnych Reklamacji	0,005	Miesiąc kalendarzowy	
Poziom Dostępności	99,99%	Miesiąc kalendarzowy	
Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	80%	Miesiąc kalendarzowy	
Indeks satysfakcji z obsługi przez konsultanta		Kwartalnie	wartość poziomu minimalnego zostanie określona po przeprowadzeniu badania pilotażowego

12.2. Powyższe dane (zarówno w raporcie dziennym jak i miesięcznym) mają prezentować informacje ilościowe oraz procentowe w podziale na zgłoszenie telefoniczne, mailowe oraz przekazane za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego – w podziale na poszczególne systemy. W przypadku prezentacji danych za bieżący miesiąc raport powinien uwzględniać porównanie procentowe danych w okresie raportowanych do danych z mininionego okresu ze wskazaniem dynamiki zmian (malejący, rosnący, bez zmian).

12.3. W sytuacjach nieprzewidywalnego wzrostu liczby Zgłoszeń (trwającego dłużej niż 1 dzień, wzrost liczby Zgłoszeń w ciągu godziny do wolumenu przekraczającego o co najmniej 25% maksymalną liczbą Zgłoszeń w ciągu godziny określoną w Załączniku 2), Zamawiający może wyrazić zgodę na zawieszenie obowiązywania wybranych parametrów poziomu usług, każdorazowo na okres nieprzekraczający 48 godzin.



- 12.4. Wykonawca w czasie świadczenia usług w przypadku wystąpienia awarii Systemu Obsługi Zgłoszeń przygotowuje dla Zamawiającego Raport Awarii opisujący przyczyny jej wystąpienia, czasu jej trwania, wpływ na usługi i plan naprawczy. Raport z awarii powinien być dostarczony w terminie 5 dni po wystąpieniu awarii Systemu Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy.
- 12.5. W przypadku awarii i braku możliwości zapisania prowadzonej konsultacji w systemie obsługi zgłoszeń, Wykonawca zobowiązany jest uzupełnić dane w Systemie w ciągu 5 dni po usunięciu awarii.
- 12.6. Okna serwisowe nie wliczają się do Parametru dostępności.

### 13. Maksymalne czasy obsługi

- 13.1. Usługi Infolinii muszą być świadczone przy zachowaniu maksymalnych czasów dla poszczególnych parametrów poziomu obsługi. Rozliczenie wartości następować będzie w okresach wskazanych dla każdego z parametrów (Okres Rozliczenia Parametru).

Parametr Poziomu Usług	Maksymalny, Dopuszczalny Czas	Okres Rozliczenia Parametru
Czas Rejestracji Zgłoszenia	30 minut	Dla każdego Zgłoszenia
Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem (mail, formularz)	2 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia
Czas odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne	2 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia
Czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia	2 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia
Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych	24 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia
Czas Eskalacji	2 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia

- 13.2. W Czasie Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem (mail, formularz) Wykonawca może zgłosić konieczność uzupełnienia informacji zawartych w Zgłoszeniu, jeżeli zakres informacji w Zgłoszeniu, w stosunku do zakresu określonego w PROCESIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ, jest niepełny i przez to uniemożliwiający realizację Zgłoszenia. W takim przypadku realizacja Zgłoszenia zostaje zawieszona do czasu uzupełnienia niezbędnych informacji. Jeżeli Wykonawca w terminie 5 Dni Roboczych nie



otrzyma wymaganej informacji, Zgłoszenie zostaje ZAMKNIĘTE przez Wykonawcę z informacją zwrotną.

13.3. Kierownik Projektu Zamawiającego może wyrazić zgodę na zawieszenie obsługi Zgłoszenia, na wniosek Wykonawcy, zawierający szczegółowe uzasadnienie z zastrzeżeniem:

13.3.1 Czas zawieszenia nie wlicza się do Czasu Realizacji, z zastrzeżeniem pkt. 2.

13.3.2 Zawieszenie uznane przez Zamawiającego za bezzasadne albo takie, dla którego Wykonawca nie otrzymał zgody, nie wydłuża Czasu Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem (mail, formularz).

13.4. Spełnienie wymagań wydajnościowych może pociągnąć za sobą konieczność zapewnienia większej niż szacowana liczby konsultantów. Zwiększenie liczby konsultantów nie będzie podstawą dla dodatkowego wynagrodzenia, Wykonawca jest zobowiązany do oszacowania ceny zamówienia w szczególności na podstawie oczekiwanego poziomu SLA, przy uwzględnieniu wszystkich kosztów i ryzyka.

#### **14 Monitorowanie jakości pracy konsultantów.**

14.1. Ocena jakości pracy Konsultantów będzie odbywać się na podstawie kart oceny. Karty oceny zostaną opracowane przez Wykonawcę w terminie 7 dni roboczych od dnia zawarcia umowy, akceptacja kart oceny lub przekazanie uwag celem zmiany karty, będzie dokonywana przez Zamawiającego do 2 dni od dnia otrzymania kart. Wykonawca wprowadza zmiany w ciągu 3 dni roboczych od dnia przekazania uwag. Akceptacja przebiega jak wyżej. Dalsza modyfikacja kart oceny wymagać będzie wspólnej decyzji Koordynatorów stron.

14.2. Rozmowy telefoniczne przeprowadzone przez Konsultantów będą odsłuchiwane przez Koordynatora Wykonawcy.

14.3. Weryfikacja będzie dotyczyć co najmniej 2% wszystkich rozmów miesięcznie (przy czym nie mniej niż 5 rozmowy miesięcznie) przeprowadzonych przez każdego Konsultanta, które będą oceniane zgodnie z opracowanymi przez Wykonawcę kryteriami (karty oceny).

14.4. Wynik oceny odsłuchanych rozmów oraz zapis przesłuchanych rozmów będzie przekazywany Zamawiającemu do 10 dnia następnego miesiąca.

14.5. Korespondencja elektroniczna (e-mail) udzielona Klientom zewnętrznym przez każdego Konsultanta będzie sprawdzana przez Koordynatora Wykonawcy.

14.6. Weryfikacja będzie dotyczyć co najmniej 2% wszystkich e-maili miesięcznie przeprocesowanych przez Konsultanta (przy czym nie mniej niż 5 zgłoszeń e-mail miesięcznie), które będą oceniane zgodnie z opracowanymi przez Wykonawcę kryteriami (karty oceny).

14.7. Wynik oceny sprawdzonych e-maili oraz sprawdzone e-maile będą przekazywane Zamawiającemu do 10 dnia następnego miesiąca. Podsumowanie ocen będzie udostępniane w Systemie Obsługi Zgłoszeń. Ponadto Wykonawca przygotuje raport miesięcznym z wyniki ocen każdego z Konsultantów.

14.8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość własnej oceny przesłuchanych rozmów oraz sprawdzonych e-maili. W takim przypadku Zamawiający przekaże swoją ocenę Wykonawcy, a przedstawiciele Wykonawcy i Zamawiającego spotkają się celem omówienia różnic w ocenie pracy Konsultantów.

14.9. Każde Zgłoszenie, w efekcie którego Klient zewnętrzny złożył skargę na pracę Infolinii, będzie analizowane i ocenione przez Wykonawcę. Wynik oceny powyższego zgłoszenia oraz jego

zapis będzie przekazany Zamawiającemu niezwłocznie, nie później niż 3 dni od wpływu skargi do Wykonawcy (bezpośrednio od Klienta zewnętrznego lub od Zamawiającego).

- 14.10. W przypadku, gdy skarga wpłynie bezpośrednio do Wykonawcy, zobowiązany jest on niezwłocznie poinformować o niej Zamawiającego (jednak nie później niż w terminie 16 godzin roboczych od chwili wpływu). Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru skarg na pracę Infolinii (w ustalonej między Koordynatorami formie) i udostępniania jej w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 14.11. Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji oraz oceny wszystkich lub wybranych Konsultacji obsłużonych przez Infolinię, w tym również weryfikacji, akceptacji lub zmiany treści odpowiedzi na daną Konsultację. W sytuacji wykonywania takiej weryfikacji, akceptacji lub zmiany treści odpowiedzi, terminy do udzielenia odpowiedzi wiążące Wykonawcę ulegają zawieszeniu.
- 14.12. W uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności w sytuacji złożenia na danego Konsultanta co najmniej trzech skarg na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania odsunięcia danego Konsultanta od obsługi Infolinii. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania tego żądania niezwłocznie od dnia jego złożenia przez Zamawiającego, jednak nie później niż w terminie 3 dni roboczych. W uzasadnionych przypadkach Koordynatorzy mogą ustalić warunki dalszej obsługi Infolinii przez danego Konsultanta, w tym w szczególności skierowania danego Konsultanta do obsługi wyłącznie określonych kategorii Konsultacji. Ewentualne odsunięcie danego Konsultanta od obsługi Infolinii nie ma wpływu na parametry i wskaźniki wykonywania umowy oraz możliwość naliczenia kar umownych będących skutkiem ich nieosiągnięcia.

## **15 RAPORTOWANIE REALIZACJI ŚWIADCZENIA USŁUGI**

- 15.1. Funkcja raportowania musi być udostępniana on-line w Systemie Obsługi Zgłoszeń zaszyfrowanym protokołem w bezpieczny sposób, tj. uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych, w której istnieje możliwość podglądu w czasie rzeczywistym określonych raportów oraz możliwość samodzielnego ich generowania przez Zamawiającego. Raporty powinny zawierać dane identyfikujące liczbę oraz czas obsługi Zgłoszeń przez danego Konsultanta.
- 15.2. Funkcja raportowania będzie zapewniała Zamawiającemu m. in.:
  - 15.2.1. raporty dostępne w trybie on-line, w czasie rzeczywistym oraz możliwość wyboru zakresu czasowego, obrazujące liczbę przychodzących oraz wychodzących połączeń telefonicznych wraz z czasem ich trwania, miejscem wejścia w kolejkę i czasem oczekiwania;
  - 15.2.2. raporty dostępne w trybie on-line w czasie rzeczywistym oraz możliwość wyboru zakresu czasowego, dotyczące tematyki obsłużonych połączeń wychodzących tj. poszczególne dane zapisane według Karty Rejestracji kontaktu w szczególności liczba połączeń wychodzących – skutecznych i nieskutecznych oraz czasem ich trwania, miejscem wejścia w kolejkę i czasem oczekiwania;

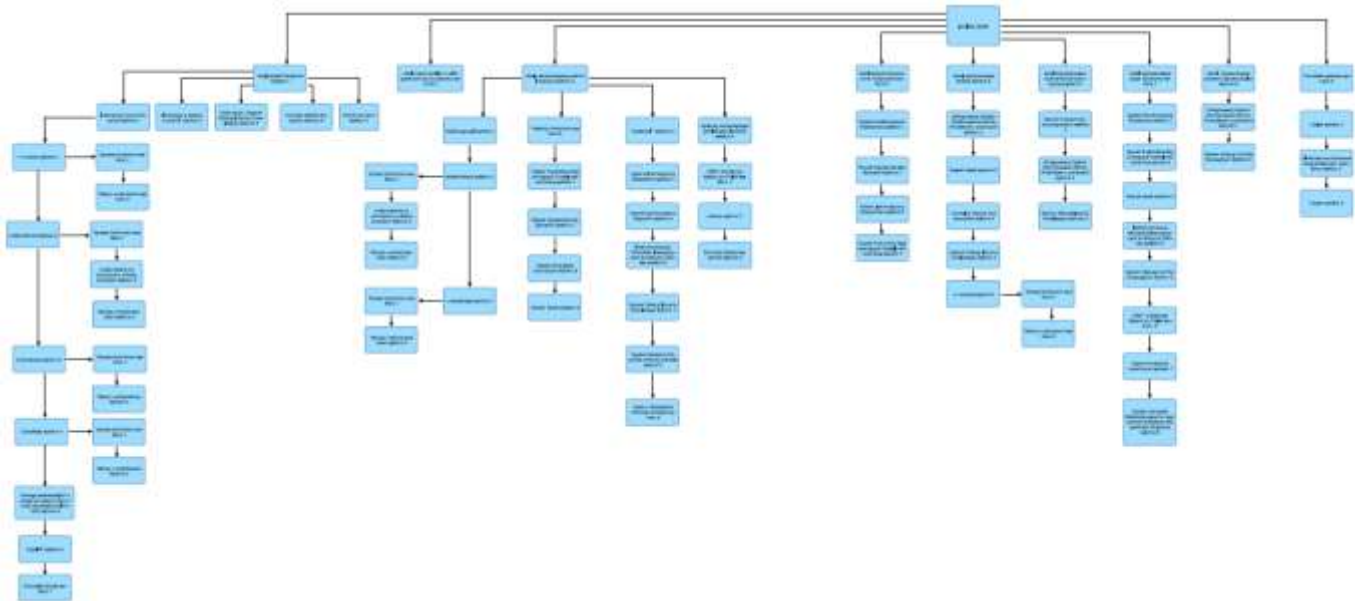
- 15.2.3. raporty techniczne obrazujące niedostępność jakiegokolwiek funkcjonalności lub elementu usługi Klienta wewnętrznego i zewnętrznego składającej się na przedmiot zamówienia – czas niedostępności oraz data;
- 15.2.4. wszystkie raporty wymienione powyżej muszą być możliwe do wygenerowania w kontekście danego użytkownika – Klienta zewnętrznego lub Klienta wewnętrznego.
- 15.3. Analogiczne raporty mają być dostępne online dla Wiadomości elektronicznych.
- 15.4. Po zakończeniu każdego zadania, zgodnie z postanowieniami umowy, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić raport z wykonania umowy według zaproponowanego przez niego i zaakceptowanego przez Zamawiającego wzoru.
- 15.5. Raporty będą generowane do plików CSV, XLSX, TXT, PDF.
- 15.6. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania dziennego, tygodniowego, miesięcznego, kwartalnego, rocznego i końcowego raportu realizacji, zawierającego co najmniej następujące dane:
  - 15.6.1. Liczbę połączeń, Wiadomości elektronicznych obsługanych przez danego Konsultanta i wszystkich Konsultantów (na każdej linii wsparcia);
  - 15.6.2. Liczbę połączeń nieodebranych ze wskazaniem miejsca rezygnacji ze Zgłoszenia;
  - 15.6.3. Czas oczekiwania w kolejce na połączenie zrealizowane przez Konsultanta;
  - 15.6.4. Czas udzielenia każdej odpowiedzi na Wiadomości elektroniczne łącznie i przez każdego Konsultanta osobno;
  - 15.6.5. Liczbę Zgłoszeń przekazanych do II linii wsparcia łącznie i przez każdego Konsultanta osobno;
  - 15.6.6. Liczbę przekazanych skarg z identyfikacją Konsultanta, którego dotyczy;
  - 15.6.7. Bazę kontaktów zarejestrowanych w Systemie Obsługi Zgłoszeń do Klientów zewnętrznych dokonujących kontaktu z Infolinią CeZ;
  - 15.6.8. Średni czas rozmowy łącznie z ACW (After Call Work);
  - 15.6.9. Średni czas rozmów bez ACW (After Call Work);
  - 15.6.10. Liczba konsultantów obsługujących Infolinie CeZ - Agent FTE;
  - 15.6.11. Liczba zgłoszeń telefonicznych (połączenia);
  - 15.6.12. Liczba zgłoszeń w formie wiadomości a-mail;
  - 15.6.13. Łączna liczba zgłoszeń telefonicznych i wiadomości ea-mail;
  - 15.6.14. Liczba obsługanych Zgłoszeń II i III linii – mail;
  - 15.6.15. Liczba obsługanych zgłoszeń II i III linii – połączenia;
  - 15.6.16. Łączna liczba obsługanych zgłoszeń II i III linii – Total;
  - 15.6.17. Liczba zgłoszeń telefonicznych obsługanych przez Wykonawcę;
  - 15.6.18. Liczba zgłoszeń wiadomości e-mail obsługanych przez Wykonawcę;
  - 15.6.19. Łączna liczba zgłoszeń obsługanych przez Wykonawcę TOTAL;
  - 15.6.20. Zgłoszenia nie podlegające rozwiązaniu przez Wykonawcę;
  - 15.6.21. Czas Rejestracji Zgłoszenia 30 minut;
  - 15.6.22. Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie 2 godziny dla II i III linia wsparcia;
  - 15.6.23. Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie 5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług dla każdej z linii wsparcia;
  - 15.6.24. Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych 72 godziny zegarowe;
  - 15.6.25. Czas Eskalacji 2 godziny w Godzinach Świadczenia Usług.
  - 15.6.26. Czas reakcji podjęcia Zgłoszenia na II i III linii – e-mail;

- 15.6.27. Czas reakcji podjęcia Zgłoszenia na II i III linii – połączenie;
- 15.6.28. Przekroczenie czasu reakcji podjęcia Zgłoszenia na II i III linii – e-mail;
- 15.6.29. Przekroczenie czasu reakcji podjęcia Zgłoszenia na II i III linii – połączenie;
- 15.6.30. Czas realizacji Zgłoszenia na II i III linii – e-mail;
- 15.6.31. Czas realizacji Zgłoszenia na II i III linii – połączenia;
- 15.6.32. Przekroczenie czasu realizacji podjęcia Zgłoszenia na II i III linii – e-mail;
- 15.6.33. Przekroczenie czasu realizacji podjęcia Zgłoszenia na II i III linii – połączenie;
- 15.7. Pozycje generowane w raporcie mogą podlegać modyfikacji przez Zamawiającego w zakresie danych zapisywanych w Systemie Obsługi Zgłoszeń i Systemie IVR.
- 15.8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zamówienia kolejnych raportów bez ponoszenia dodatkowych kosztów podczas trwania umowy. Liczba kolejnych raportów nie może być większa niż 5.
- 15.9. Zamawiający wymaga od Wykonawcy regularnych spotkań zgodnie z poniższym zestawieniem:
  - 15.9.1. Cotygodniowych spotkań monitorujących, w celu omówienia raportu z realizacji prac;
  - 15.9.2. Comiesięcznych spotkań rozliczeniowych w celu przeglądu raportu zamknięcia miesiąca, rozliczenia Wykonawcy z realizacji świadczenia usługi i formalnego odbioru zamknięcia miesiąca. Raport powinien zawierać również obciążenia ruchu wraz z prognozami.
- 15.10. Wykonawca zapewni opiekuna odpowiedzialnego za organizację, prowadzenie spotkań, koordynację, raportowanie z możliwością spotkań adhoc.
- 15.11. Jeżeli Wykonawca w danym miesiącu nie spełnia paramentów SLA, zobowiązany jest do przygotowania planu naprawczego na kolejne spotkanie comiesięczne.
- 15.12. Wykonawca cyklicznie będzie raportował liczbę zużytych licencji do Sytemu Obsługi Zgłoszeń przez Zamawiającego.

## Załącznik 4: Struktura systemu IVR

Przekierowanie z numeru 19 – XXX (nr skrócony Zamawiającego).

### 16. Aktualnie wykorzystywana struktura menu:



## 17. System Zapowiedzi Głosowych i Menu zapewni w szczególności:

17.1. Możliwość tworzenie i odsłuchiwanie z poziomu konsoli/aplikacji do zarządzania IVR zapowiedzi/komunikatów głosowych/muzyki (nagranie za pomocą telefonu; plik dźwiękowy WAV, MP4; TTS).

17.2. Kolejowanie połączeń przychodzących.

17.2.1. System powinien umożliwiać łączenie konsultantów w grupy o dowolnej wielkości, np.. Grupa I konsultantów od 1 do 10, Grupa II konsultantów od 11 do 20, Grupa III konsultantów od 5 do 15. Ponadto system powinien móc rozróżnić Grupy poprzez nadanie im nazwy.

17.2.2. System będzie miał możliwość przekierowywania połączenie zgodnie z poniższymi strategiami:

- a) następny wolny konsultant – IVR będzie kierował połączenie do konsultanta, który w danym momencie nie prowadzi rozmowy;
- b) liniowo – osoby z danej grupy są ponumerowane. Połączenie trafia do osoby o najniższym numerze, która w danym momencie nie prowadzi innej rozmowy (czyli jeśli nikt z agentów nie rozmawia, połączenie trafi do agenta z numerem 1);
- c) losowo – IVR będzie kierował połączenie do dowolnego konsultanta, który należy do danej Grupy i jest dostępny;
- d) najmniej odebranych połączeń (ang. fewest calls) – połączenie trafia do konsultanta, który obsłużył dotychczas najmniej połączeń w ciągu zdefiniowanego czasu;

- e) najdłużej w spoczynku – IVR będzie kierował połączenie do konsultanta, u którego upłynęło najwięcej czasu od ostatniej rozmowy.
  - f) Routing połączenia przychodzącego – czas wywołania konsultanta do odebrania połączenia przychodzącego, np. 30 s. po tym czasie połączenie przychodzące przekazywane jest do następnego wolnego konsultanta wraz z wyżej wymienionymi strategiami.
- 17.2.3. Obsługa kolejek z poziomu panelu administracyjnego, dla co najmniej 30 kolejek, z możliwością rozbudowy do maksymalnie 50 kolejek.
  - 17.2.4. Możliwość odczytu stanu kolejek w czasie rzeczywistym z poziomu panelu administracyjnego.
  - 17.2.5. Powiadomianie o pozycji w kolejce lub czas oczekiwania na połączenie konsultantem.
  - 17.3. Edytor IVR umożliwiający Zamawiającemu na etapie projektu, uzgadniania i opracowywania zmian w strukturze IVR oraz ich implementację przez Wykonawcę
  - 17.4. Zarządzanie zapowiedziami głosowymi IVR.
  - 17.5. System/ aplikacja IVR będzie miała możliwość graficznego zobrazowanie struktury drzewa IVR wraz z zaimplementowanymi funkcjonalnościami.
  - 17.6. Ustawienia zasad wejścia i pobytu w kolejce. Kryteria zasad wejścia i pobytu w kolejce, zostaną określone na podstawie możliwości technicznych rozwiązania zaoferowanego przez Wykonawcę.
  - 17.7. Podgląd w czasie rzeczywistym pracy operatorów infolinii (poprzez aplikację lub serwis www), przedstawiający min. zalogowanych operatorów, liczbę połączeń oczekujących w poszczególnych kolejkach. Możliwość monitorowania pracy infolinii na min. 2 stacjach roboczych.
  - 17.8. Możliwość wykonywania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR.
  - 17.9. Możliwość wprowadzenia harmonogramu zapowiedzi i realizacji połączeń dla poszczególnych kolejek (dzień/noc, dzień tygodnia, święta, awarie, dni wolne od pracy).
  - 17.10. Wykonawca w ramach realizacji umowy jest zobowiązany do nagrywania komunikatów głosowych zarówno w ramach struktury IVR wchodzącej w zakres zamówienia, jak również w ramach wskazanej przez Zamawiającego struktury IVR. Zamawiający oczekuje przygotowania zapowiedzi IVR również w języku angielskim.
  - 17.11. Wykonawca skonfiguruje zapowiedzi IVR, zgodnie z potrzebami Zamawiającego. W przypadku konieczności rozbudowania/rozszerzenia lub ograniczenia struktury IVR, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności wprowadzenia zmian na 7 dni przed datą wprowadzenia zmian.
  - 17.12. Komunikaty IVR podlegają akceptacji Zamawiającego.
  - 17.13. W przypadku wykorzystania lektora cyfrowego, skróty nazw Systemów muszą być czytane fonetycznie.
  - 17.14. Dodatkowe komunikaty oraz modyfikacje IVR Wykonawca wykona na własny koszt.
  - 17.15. W przypadku konieczności przekierowania zgłoszeń z systemu IVR Wykonawcy na wskazany przez Zamawiającego numer telefonu (linii wsparcia Zamawiającego), koszty przekierowania ponosi Wykonawca.



17.16. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy przedstawienia opisu/ rozwiązania proponowanej automatyzacji procesów Infolinii z wykorzystaniem technologii Voicebot, w ciągu 6 miesięcy po zawarciu umowy.

## Załącznik 5: Zasady naliczania kar umownych

### 18. Ogólne zasady naliczania kar umownych

- 18.1. W celu odzwierciedlenia poziomu usług osiągniętego w kolejnych miesiącach kalendarzowych Zamawiający ma prawo naliczać kary umowne w przypadku niedotrzymania któregoś z poniżej określonych parametrów poziomu usług.
- 18.2. Obliczenie wysokości kar następować będzie na podstawie zatwierdzonego przez Zamawiającego raportu z poziomu usług jako procent wynagrodzenia, które byłoby za dany miesiąc należne, gdyby wszystkie parametry poziomu usług były na pożądanym poziomie, określonym w Załączniku 3.
- 18.3. Łączna wysokość kar dotyczących jednego miesiąca kalendarzowego nie będzie przekraczać 30% wartości wynagrodzenia za ten miesiąc.
- 18.4. Kary umowne nie będą naliczane za niedotrzymanie parametrów dotyczących Zgłoszeń, które dotarły w okresie pierwszych 30 dni od momentu uruchomienia usług Infolinii.
- 18.5. Zamawiający ma prawo nie naliczać kar umownych za zdarzenia jednorazowe na wniosek Wykonawcy powodowany przyczynieniem się Zamawiającego do niedotrzymania parametrów Umowy.
- 18.6. Dodatkowo Zamawiający ma prawo naliczyć kary umowne za zdarzenia jednorazowe, zgodnie z zapisami poniżej.

### 19. Poziom odbieralności w ramach miesiąca kalendarzowego

Parametr: Poziom Odbieralności (w czasie 30 sekund)	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi Infolinii, o którym mowa w par 5 ust. 1 Umowy
Od i powyżej 95%	0,0%
90,00%-94,99%	1,0%
85,00%-89,99%	2,0%
80,00%-84,99%	3,0%
70,00%-79,99%	4,0%

Poniżej 70%	6,0%
-------------	------

## 20. Współczynnik Zasadnych Reklamacji

Parametr: Współczynnik Zasadnych Reklamacji	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi Infolinii, o którym mowa w par 5 ust. 1 Umowy
Poniżej 0,005	0,00%
0,0051 - 0,006	2,50%
0,0061 - 0,008	5,00%
0,0081 - 0,01	8,00%
> 0,01	10,00%

## 21. Poziom Dostępności

Parametr: Poziom Dostępności	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi Infolinii, o którym mowa w par 5 ust. 1 Umowy
Od i powyżej 99,99%	0,0%
98,00% - 99,98%	2,0%
97,00% - 97,99 %	4,0%
95,59%-96,99%	6,0%
95,58% i poniżej	10,0%

## 22. Czas Rejestracji Zgłoszenia

Parametr: Czas Rejestracji Zgłoszenia	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi Infolinii, o którym mowa w par 5 ust. 1 Umowy za każdy przypadek zwłoki rejestracji



Nie więcej niż 30 minut	0,0%
Powyżej 30 minut	0,05%

**23. Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem oraz czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia**

Parametr: Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem oraz czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi Infolinii, o którym mowa w par 5 ust. 1 Umowy za każdy przypadek zwłoki
Nie więcej niż 2 godzin	0,0%
Powyżej 2 godzin	0,05%

**24. Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii**

Parametr: Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia
Od i powyżej 80,00	0,0%
75,00% - 79,99%	2,0%
70,00% - 74,99 %	3,0%
65,00% - 69,99%	4,0%
60,00% - 64,99%	5,0%
Poniżej 60,00%	10,0%

## Załącznik 6: Lista Systemów

### 25. Lista Systemów na dzień podpisania umowy:

- 25.1. RPWDL – Rejestr Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą
- 25.2. SMK / SMK II – System Monitorowania Kształcenia
- 25.3. SMZ – System Monitorowania Zagrożeń
- 25.4. SEZOZ – System Ewidencji Zasobów Ochrony Zdrowia
- 25.5. IOWISZ – Instrument Oceny Wniosków Inwestycyjnych w Sektorze Zdrowia
- 25.6. ZSMOPL – Zintegrowany System Monitorowania Obrotu Produktami Leczniczymi
- 25.7. SOLR – System Obsługi List Refundowanych
- 25.8. SIR – System Informatyczny Rezydentur
- 25.9. RJWPRM - Rejestr Jednostek Współpracujących z systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne
- 25.10. E-GATE – aplikacja przygotowania wniosków
- 25.11. P1 – e-recepta, e-skierowanie, Elektroniczna Dokumentacja Medyczna (sprawy ogólne, wsparcie inne niż techniczne)/Zdarzenia Medyczne, Internetowe Konto Pacjenta, gabinet.gov.pl, mojeIKP;
- 25.12. P2SA – System Administracji P2 – system uwierzytelniania użytkowników systemów: SMK, SMZ, SEZOZ, IOWISZ, ZSMOPL, SOLR, RJWPRM, E-GATE,
- 25.13. RAM - Rejestr Asystentów Medycznych
- 25.14. RA - Rejestr Aptek
- 25.15. E-Ploz - Elektroniczna Platforma Logowania Ochrony Zdrowia
- 25.16. SOI- Środki Ochrony Indywidualnej
- 25.17. CRF – Centralny Rejestr Farmaceutów
- 25.18. RHF – Rejestr Hurtowni Farmaceutycznych
- 25.19. KRP – Krajowy Rejestr Pacjentów z COVID-19
- 25.20. EWP – Ewidencja Wjazdu do Polski
- 25.21. E-transplant
- 25.22. E-Krew
- 25.23. POPI – Platforma Obsługi Projektów Inwestycyjnych
- 25.24. DOM – Domowa Opieka Medyczna.
- 25.25. SSOZ/ SSOZ II – System Statystyk w Ochronie Zdrowia
- 25.26. SOID- System Obsługi Importu Docelowego
- 25.27. Inne
- 25.28. Materiały informacyjne dotyczące systemów dostęp są na stronie [cez.gov.pl](http://cez.gov.pl) oraz po logowaniu do danego systemu.
- 25.29. Wskazana lista może ulec zmianie zgodnie z postanowieniami umowy.

## Załącznik 7: Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów do świadczenia usługi

### 26. Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów

- 26.1. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi (obsługi Infolinii CeZ) Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań, których celem będzie przeprowadzenie szkoleń dla Konsultantów, Koordynatora po stronie Wykonawcy i specjalisty do spraw monitoringu i jakości, w zakresie:
  - 26.1.1. Obowiązujących obecnie procedur obsługi Zgłoszeń;
  - 26.1.2. Wiedzy o Systemach;
  - 26.1.3. Typowych Zgłoszeń i Problemów oraz możliwych sposobach ich rozwiązywania;
  - 26.1.4. Istniejącej dokumentacji Systemów;
  - 26.1.5. Bazy Zgłoszeń;
  - 26.1.6. Bazy Wiedzy;
  - 26.1.7. Skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń;
  - 26.1.8. Know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy.
- 26.2. Szkolenia rozpoczną się nie wcześniej niż od dnia 1 września 2023 r. . Warunkiem przystąpienia Konsultanta do pracy na Infolinii CeZ będzie pozytywny wynik testu przeprowadzonego po szkoleniu wstępnym.
- 26.3. Po zawarciu umowy Zamawiający zobowiązany będzie do przeprowadzenia szkoleń dla całej grupy Konsultantów oraz Koordynatora po stronie Wykonawcy i specjalisty do spraw monitoringu i jakości. Szkolenia będą trwały 5 dni w tygodniu (dni robocze), po 8 godzin dziennie, przez 8 tygodnie. W każdym dniu szkolenia uczestniczą wszyscy Konsultanci, Koordynator po stronie Wykonawcy i specjalista do spraw monitoringu i jakości. W przypadku nieusprawiedliwionej nieobecności każdej ze wskazanych osób łącznie w co najmniej 5 dniach szkoleń wstępnych, Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia we własnym zakresie wiedzy tych osób.
- 26.4. W szczególnych przypadkach Koordynatorzy Stron mogą zdecydować o skróceniu lub wydłużeniu okresu szkoleń. Konsultanci zostaną przeszkoleni m.in. z wiedzy merytorycznej o systemach wskazanych w załączniku nr 6, z obsługi systemów Zamawiającego, do których będą mieli dostęp. Szkolenia wstępne będą odbywały się w miejscu uzgodnionym pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym on-line przez uzgodniony wcześniej system do komunikacji.
- 26.5. Wykonawca zobowiązany będzie do organizacji szkoleń, w tym do zapewnienia zasobów własnych lub zewnętrznych na swój koszt (sale szkoleniowe, projektor, komputery i jeśli jest to konieczne, nagłośnienie) oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu, w celu podłączenia na czas szkolenia komputerów treningowych do aplikacji Zamawiającego.
- 26.6. Szkolenia wstępne Konsultantów będą się odbywały metodą bezpośrednią przez Koordynatorów i pracowników II linii wsparcia.
- 26.7. Szkolenia wstępne zakończone będą testem wiedzy w zakresie systemów wskazanych w Załączniku 6. Test ten zostanie przygotowany i przeprowadzony przez Wykonawcę wspólnie z Zamawiającym on-line lub w miejscu uzgodnionym pomiędzy Koordynatorami. W przypadku negatywnego wyniku w teście każdy z Konsultantów będzie miał możliwość przystąpienia do jego poprawy w terminie 5 dni roboczych od poinformowania go o negatywnym wyniku pierwszego testu. W przypadku zmiany Konsultanta, nowy pracownik będzie przechodził przez

- cykl szkoleń w działającej już Infolinii obsługiwanej przez Wykonawcę według warunków opisanych powyżej.
- 26.8. Szkolenia wstępne muszą zakończyć się w ciągu max. 30 dni roboczych od zawarcia umowy.
  - 26.9. Dodatkowo Wykonawca zobowiązany będzie przeszkolić wszystkich Konsultantów, którzy ukończyli szkolenie wstępne z pozytywnym wynikiem testu, z zakresu profesjonalnej obsługi klienta.
  - 26.10. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy cyklicznych raportów potwierdzający realizację szkoleń zakończonych zdaniem testem.
  - 26.11. Na 10 dni roboczych przed uruchomieniem usługi, nastąpi przekazanie od obecnego Wykonawcy: Bazy Zgłoszeń, Bazy Wiedzy, FAQ, Skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń i Knowhow specyficznego dla całego przedmiotu Umowy.
  - 26.12. Zamawiający przekaze obecną Bazę Wiedzy w postaci elektronicznej w formacie arkusza lub wielu arkuszy MS Excel oraz ewentualnych załączników w formie skanów dokumentacji papierowej.
  - 26.13. Aktualne materiały informacyjne dotyczące obsługi klientów oraz wewnętrznych standardów CeZ będą na bieżąco i bezpłatnie przekazywane przez Zamawiającego.
  - 26.14. Na podstawie materiałów jw. Wykonawca ma obowiązek własnym kosztem i staraniem przygotować i aktualizować w trakcie trwania usługi skrypty informacyjne zawierające procedury obsługi i instrukcje postępowania dla swoich pracowników.
  - 26.15. Nowo zatrudnieni konsultanci zostaną przeszkolili samodzielnie przez Wykonawcę na podstawie materiałów zgromadzonych od Zamawiającego.
  - 26.16. Szkolenia z nowych systemów dodanych do obsługi Infolinii odbędą się on-line w terminie do 5 dni roboczych przed dodaniem systemu do obsługi. Szczegóły zostaną ustalone pomiędzy Koordynatorami Zamawiającego i Wykonawcy.
  - 26.17. Szkolenia dla personelu Wykonawcy z zakresu procedur obsługi oraz wewnętrznych standardów CeZ (wraz ze wszystkimi zmianami w trakcie realizacji usługi) będą samodzielnie przeprowadzane przez Wykonawcę.

## **Załącznik 8: Zakres Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę**

### **27. Wykluczenia z zakresu zgłoszeń**

- 27.1. Poniższe kategorie Zgłoszeń przyjmowanych przez Wykonawcę nie będą podlegały rozwiązywaniu przez Wykonawcę. Zgodnie z poziomem usług po ich przyjęciu i zarejestrowaniu przez Wykonawcę powinny zostać przekazane do Zamawiającego w celu obsługi.
- 27.2. Lista kategorii Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę:
  - 27.2.1. Zgłoszenia dotyczące zmiany danych w rejestrach Systemów wskazanych w załączniku 6;
  - 27.2.2. Zgłoszenia dotyczące przyznawania i zmiany uprawnień w Systemach.
- 27.3. Zgłoszenia, które nie będą podlegały rozwiązywaniu przez Wykonawcę opisane powyżej będą rozwiązywane i zamykane przez Zamawiającego. Koszt przekierowania połączeń do centrali Zamawiającego leżeć będzie po stronie Wykonawcy.

- 27.4. Wskazane powyżej kategorie Zgłoszeń wliczają się do limitów określonych w załączniku nr 2.
- 27.5. Wskazane wyżej kategorie zgłoszeń dotyczą zmiany danych oraz przyznawania uprawnień do Systemów innych niż wskazane w pkt.2 Załącznika nr 1 do OPZ.

## **Załącznik 9: Minimalne wymagania dla systemu obsługi i zarządzania Zgłoszeniami**

### **28. Wymagania ogólne**

- 28.1. W ramach usługi Infolinii Wykonawca musi zapewnić SOZ oraz system IVR. Wykonawca odpowiada za utrzymanie i konserwację obu systemów w swojej infrastrukturze, pozwalające na nieprzerwaną i bezawaryjną pracę.
- 28.2. Wykonawca do świadczenia usługi Infolinii CeZ zapewni system wspomagający proces obsługi Infolinii w zakresie zarządzania relacjami z Klientem zewnętrznym oraz monitorujący aktywność Konsultantów. Wykonawca dostosuje System Obsługi Zgłoszeń, wykorzystywany do świadczenia usługi Infolinii CeZ, który będzie spełniał poniższe wymagania i funkcjonalności.
- 28.3. Wykonawca nada dostęp do Systemu Obsługi Zgłoszeń wskazanym przez Zamawiającego pracownikom (dla 350<sup>1</sup> stanowisk), do którego dostęp możliwy będzie z poziomu przeglądarek internetowych, w wersjach aktualnie wspieranych przez producentów, tj. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft EDGE. Lista pracowników oraz wymagany poziom uprawnień zostaną przekazane Wykonawcy po prezentacji Systemu Obsługi Zgłoszeń. System Obsługi Zgłoszeń będzie zabezpieczony zaszyfrowanym protokołem, który uniemożliwi dostęp osobom nieuprawnionym.
- 28.4. Dostęp do Systemu Obsługi Zgłoszeń zostanie przekazany Zamawiającemu w terminie 3 tygodni od dnia zawarcia umowy, po czym będą prowadzone testy poprawności działania funkcjonalności, wynikające z OPZ.
- 28.4.1. Wykonawca przygotowuje scenariusze testowe na potrzeby przeprowadzenia testów funkcjonalnych zakończonych protokołem odbioru testów.
- 28.4.2. Testy będą realizowane przez Wykonawcę oraz Zamawiającego od dnia nadania dostępu. Zamawiający zgłasza ewentualne uwagi Wykonawcy na bieżąco w czasie trwania testów, a Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzenia zmian w terminie 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia uwag.
- 28.4.3. Wykonawca zapewni gotowość i prawidłowe działanie wszystkich funkcjonalności Systemu Obsługi Zgłoszeń w ciągu 6 tygodni od dnia zawarcia umowy, które następnie w ciągu 5 dni roboczych zostaną zaakceptowane i odebrane w formie elektronicznej przez Zamawiającego.
- 28.4.4. Wykonawca przez cały okres trwania umowy zapewni środowisko testowe Systemu Obsługi Zgłoszeń 1:1 do środowiska produkcyjnego udostępnionego Zamawiającemu.
- 28.5. Raz na 3 miesiące Wykonawca jest zobowiązany przygotować kopię zapasową Systemu Obsługi Zgłoszeń wraz ze wszystkimi zapisanymi w nim danymi. Kopie będą przekazywane

---

<sup>1</sup> W skład 350 stanowisk Zamawiający przewiduje: Koordynatora Contact Center oraz Supervisora Contact Center

- Zamawiającemu na przestrzeń Chmurową, którą Zamawiający udostępni Wykonawcy po odebraniu gotowości Systemu Obsługi Zgłoszeń.
- 28.6. Wykonawca zapewni wybranym pracownikom Zamawiającego dostęp w trybie odczytu do bazy danych Systemu Obsługi Zgłoszeń.
  - 28.7. System Obsługi Zgłoszeń powinien zapewnić integrację z systemem Zamawiającego poprzez API np. JIRA SD, ZAABIX.
  - 28.8. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym datę i godzinę Okna Serwisowego dla Systemu Obsługi Zgłoszeń lub innego systemu dostarczanego przez Wykonawcę.
  - 28.9. Wykonawca przekaże czasy reakcji i czasy realizacji na zgłoszenia Zamawiającego dotyczące nie poprawne działania Systemu Obsługi Zgłoszeń.

## 29. Wymagania podstawowe:

- 29.1. System Obsługi Zgłoszeń powinien umożliwiać świadczenie usługi Infolinii CeZ w systemie pracy zdalnej np. wykorzystaniu wersji webowej Systemu Obsługi Zgłoszeń.
- 29.2. System automatycznej obsługi klienta musi być rozwiązaniem sprzętowym i programowym dedykowanym do obsługi połączeń.
- 29.3. System musi zapewniać obsługę jednocześnie połączeń przychodzących (inbound) i wychodzących (outbound) z systemu.
- 29.4. System musi umożliwiać obsługę wielu kanałów dostępu (w tym: telefon, e-mail, formularz WWW).
- 29.5. System powinien mieć możliwość integracji z systemem CeZ w zakresie obsługi zgłoszeń (JIRA SD) na 2, 3 i 4 linii wsparcia. Zakres integracji obejmuje przesyłanie zgłoszeń z Systemu Obsługi Zgłoszeń celem ich dalszej obsługi w systemie Zamawiającego. Integracja obejmuje też przekazanie informacji zwrotnej z systemu CeZ do SOZ w zakresie statusu zgłoszenia.
- 29.6. System musi posiadać zintegrowany moduł interaktywnej administrowanej zapowiedzi głosowej (IVR – Interactive voice response).
- 29.7. Konsultant powinien mieć możliwość podpowiedzi kategoryzacji zgłoszeń telefonicznych z Systemu IVR. Na zakończenie rozmowy powinien mieć możliwości potwierdzenia kategoryzacji zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 29.8. Konsultant powinien mieć możliwość dodawania opisu rozmowy lub komentarzy zgłoszeń telefonicznych w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 29.9. System musi posiadać zaimplementowane zaawansowane algorytmy dystrybucji połączeń telefonicznych do kolejek / agentów (ACD – Automatic Call Distribution/ SBR – Skill Based Routing).
- 29.10. System udostępniony Zamawiającemu, poprzez bezpieczne połączenie zgodne z pkt.I 19 OPZ dla pracowników Zamawiającego pełniących rolę I, II i III linii wsparcia oraz osób koordynującym realizację Umowy. Dostęp poprzez dedykowaną aplikację lub z poziomu jednej z przeglądarek internetowych: Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft EDGE.
- 29.11. System powinien umożliwić konsultantowi i klientowi nawigację (przeglądanie) tej samej strony internetowej w tym samym czasie. Dzięki temu konsultant i klient „będą współdzielić” tę samą instancję strony internetowej (lub okna przeglądarki).



- 29.12. System musi zapewniać interakcję modułów IVR i ACD.
- 29.13. System musi posiadać funkcję automatycznego oddzwonienia (Call Back), w przypadku nieodebrania połączenia przez konsultanta lub w celu udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie założone podczas rozmowy telefonicznej, realizującą połączenie zwrotne:
  - 29.13.1. automatycznie po ustalonym czasie kierując je do wolnego konsultanta (np. musi się ono odbyć do 10 min. po otrzymaniu zgłoszenia).
  - 29.13.2. na żądanie, z możliwością wybrania, kiedy konsultant ma do niego oddzwonić. Powinna być możliwość skonfigurowania w IVR ram czasowych, w których System wykona połączenie i skieruje je do wolnego konsultanta.
  - 29.13.3. w celu udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie założone podczas rozmowy telefonicznej, powinien mieć możliwość zaplanowania w systemie oddzwonienia do Klienta
- 29.14. System nagrywania musi posiadać możliwość eksportowania plików dźwiękowych w formacie WAV lub MP3 oraz ich archiwizację.
- 29.15. System nagrywania musi zapewniać udokumentowane API umożliwiające integrację z systemami firm trzecich.
- 29.16. Zapewnienie Zamawiającemu zdalnej możliwości odstuchiwania rozmów telefonicznych i sprawdzania wysłanych odpowiedzi. Monitorowanie czasu przygotowania odpowiedzi.
- 29.17. Funkcjonalność umożliwiającą prowadzenie kampanii wychodzących typu outbound.
- 29.18. System w przypadku konieczności eskalacji zgłoszeń, zapewni pracę pracowników II i III linii wsparcia Zamawiającego obejmującej grupy eksperckie w podziale na utrzymywane systemy (analitycy i administratorzy).
- 29.19. Wykonawca zapewni licencje dla wszystkich zgłaszanych w trakcie realizacji umowy operatorów I, II i III linii wsparcia po stronie Zamawiającego.
- 29.20. Wykonawca nada uprawnienia w systemie obsługi Zgłoszeń dla operatorów, zgodnie z pełnionymi rolami w procesie obsługi zgłoszeń (I, II i III linia, supervisor, osoby nadzorujące realizację umowy).
- 29.21. Wszyscy Konsultanci powinni mieć licencje w ramach, których, powinni móc obsługiwać dowolny kanał komunikacyjny.
- 29.22. System musi umożliwiać kontrolę bieżącą pracy Konsultantów przez jednocześnie do 5 nadzorców (supervisors), posiadających licencje z poszerzonym zakresem funkcjonalności w stosunku do agentów o funkcje: raportowania, przeszukiwania biblioteki nagrań.
- 29.23. System musi umożliwiać supervisorom dostęp do historii połączeń, nagrań, maili, raportów statystycznych oraz funkcji zarządzania operatorami, listami kontaktów i innymi parametrami.
- 29.24. System musi umożliwiać automatyczne rozpoznawanie dzwoniącego oraz wyświetlanie karty z historią dotychczasowych kontaktów.
- 29.25. System musi umożliwiać możliwość automatycznego tworzenia zgłoszeń na podstawie odebranych wiadomości email lub formularzy oraz automatyczne uzupełnianie numeru telefonu w przypadku obsługi zgłoszeń telefonicznych.
- 29.26. System musi umożliwiać odczyt załączników w formacie pdf, obrazów oraz filmów z poziomu systemu.
- 29.27. System musi umożliwiać walidację pól dla wpisywanych danych w Karcie kontaktu, tj.: numerów telefonu, adresów email itp.

- 29.28. System musi umożliwiać wykorzystanie skryptów standaryzujących przebieg rozmów oraz szablonów do obsługi maili.
- 29.29. System musi mieć możliwość sterowania przebiegiem połączenia przez agenta:
- 29.29.1. transfer połączenia na inny numer,
  - 29.29.2. konsultacja,
  - 29.29.3. transfer po konsultacji,
  - 29.29.4. zawieszenie – hold.
- 29.30. System musi umożliwiać rejestrację historii kontaktów z agentem contact center (o ile dostępna jest identyfikacja (CLIP)).
- 29.31. Tryb ruchu wychodzącego powinien zapewniać funkcjonalności:
- 29.31.1. Przekazywanie kontaktu do wydzwonienia na ekran agenta. Agent sam decyduje, kiedy wykonać połączenie do klienta,
  - 29.31.2. Tryb automatycznie wykonujący połączenia, w którym System wykonuje tylko tyle połączeń ilu jest wolnych agentów,
  - 29.31.3. Tryb automatycznie wykonujący połączenia, w którym System wydzwania odpowiednio większą liczbę połączeń w stosunku do liczby agentów bazując na danych historycznych, zdefiniowanych parametrach progowych i dedykowanych algorytmach,
  - 29.31.4. Tryb automatycznie wykonujący połączenia do klientów z Systemu IVR zbierający automatycznie informacje poprzez kody DTMF, opcjonalnie z możliwością detekcji głosu ludzkiego i automatycznych sekretarek.
- 29.32. System musi posiadać interfejs dla modułu raportującego, pozwalający na sprawdzenia historii pracy i analizy statystycznej przy zastosowaniu raportów oraz monitorowania w czasie rzeczywistym. Raporty i widoki monitoringu mogą być w szerokim zakresie dostosowane do konkretnych potrzeb.
- 29.33. System musi umożliwiać zarządzanie i monitorowanie pracy Systemu oraz kolejek i agentów w czasie rzeczywistym. Dostępne raporty bieżące i historyczne z pracy Systemu na poziomie kolejek, agentów, IVR i wymaganych parametrów realizacji usługi.
- 29.34. Uniemożliwienie dokonywania zmian zapisanych w nim danych bez pozostawienia śladu, w tym informacji o osobie i momencie dokonania zmiany.
- 29.35. Umożliwienie śledzenia parametrów jakości usług oraz wydajności konsultantów.
- 29.36. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp online do bieżących statystyk, które pozwolą na pełną i prawidłową analizę funkcjonowania infolinii. Statystyki będą tworzone w uzgodnionych z Zamawiającym jednostkach czasu (np. godzinne, dobowe - z rozbiem na godziny), w podziale na obsługiwane systemy, a swoim zakresem obejmą m.in.:
- 29.37. Zestawienie dotyczące liczby połączeń przychodzących,
- 29.37.1. zestawienie dotyczące liczby nieodebranych połączeń,
  - 29.37.2. zestawień dotyczące szczegółowych ilościowych wymagań wydajnościowych, które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA (zgodnie z załącznikiem nr 3 i 5),
  - 29.37.3. zestawienie dotyczące liczby osób oczekujących w kolejce na połączenie,
  - 29.37.4. zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do odebrania połączenia,
  - 29.37.5. zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia,
  - 29.37.6. zestawienie zgłoszeń na pocztę elektroniczną,



- 29.37.7. zestawienie zgłoszeń przekazanych za pośrednictwem formularzy zgłoszeniowych,
  - 29.37.8. zestawienie dotyczące czasów dostępności konsultantów
  - 29.37.9. zestawienie statystyk zgłoszeń przekazanych do I, II i III linii wsparcia (w określonym zakresie czasu),
  - 29.37.10. zestawienie statystyk zgłoszeń obsłużonych przez I, II i III linii wsparcia (w określonym zakresie czasu)
  - 29.37.11. zestawienie statystyk liczby zgłoszeń obsłużonych przez pracowników I, II i III linii wsparcia.
  - 29.37.12. zestawienie statystyk czasu obsługi poszczególnych zgłoszeń przez pracowników I, II i III linii wsparcia.
  - 29.37.13. zestawienie czasów obsługi zgłoszeń przez poszczególnych pracowników I, II i III linii wsparcia CeZ w określonym przedziale czasu,
  - 29.37.14. statystyki średniego czasu trwania rozmów telefonicznych w ramach każdego z wspieranych systemów w określonym przedziale czasu
  - 29.37.15. prognoza ruchu godzinowe liczby zgłoszeń w ramach poszczególnych systemów (mailowe, telefoniczne, suma)
  - 29.37.16. sumaryczną liczbą zgłoszeń w godzinnych przedziałach w ramach wszystkich systemów.
- 29.38. Statystyki będą również przekazywane Zamawiającemu raz dziennie (za dany dzień najpóźniej do godziny 13-tej dnia następnego) w formie uzgodnionych z Zamawiającym zestawień (parametryzowanych raportów) w postaci elektronicznej, a na żądanie Zamawiającego również papierowej. Statystyki muszą umożliwiać jednoznaczne określenie ilu jednocześnie konsultantów odbierało połączenia w ramach Infolinii.
- 29.39. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywaniu na życzenie Zamawiającego danych statystycznych dotyczących obsługi zgłoszeń, których wygenerowanie nie jest zaimplementowane funkcjonalnościami udostępnionego systemu. Zamawiający jest zobowiązany do przekazania wskazanych danych w ciągu dwóch dni roboczych od daty wystąpienia o nie przez Zamawiającego.
- 29.40. Klasyfikacja kontaktów per kanał obsługi (niezbędna do analizy przyczyn kontaktu).
- 29.41. Ewidencja przyjmowanych Zgłoszeń, powinna zawierać:
- 29.41.1. Treści Zgłoszenia;
  - 29.41.2. Formy Zgłoszenia/przekazania do Infolinii;
  - 29.41.3. Kategoryzacji Zgłoszeń;
  - 29.41.4. Scenariusze incydentów i działania (od 1 do 5):
    - Poziomy prawdopodobieństwa:
      - 5 - Bardzo wysoki
      - 4 - Wysoki
      - 3 - Średni
      - 2 - Niski
      - 1 - Bardzo niski
    - Poziomy wpływu:
      - 5 - Bardzo wysoki
      - 4 - Wysoki

- 3 - Średni
- 2 - Niski
- 1 - Bardzo niski

29.41.5. Systemu, którego dotyczy Zgłoszenie;

29.41.6. Informacji o osobie i/lub podmiocie zgłaszającym, numerach telefonów, adresach e-mail, itp. o ile jest to wymagane;

29.41.7. Dacie i godzinie wptynięcia oraz zamknięcia Zgłoszenia;

29.41.8. Proponowany status zgłoszenia zgodnie z poniższą tabelą oraz zgodnie z punktem

Status zgłoszenia	Czynność po stornie konsultanta
Rejestracja zgłoszenia	Automatycznie zarejestrowane zgłoszenie z e-mail
Do podjęcia – I linia	Podejmij do realizacji
W trakcie realizacji – I linia	Zamknij zgłoszenie
Zgłoszenie zamknięte	Wznawiam zgłoszenie
Do podjęcia – I linia	Podejmij do realizacji
W trakcie realizacji – I linia	Przełącz do II linii
Do podjęcia – II linia	Podejmij do realizacji
W trakcie realizacji – II linia	Zamknij zgłoszenie
Zgłoszenie zamknięte	Wznawiam zgłoszenie
Do podjęcia – I linia	Podejmij do realizacji
W trakcie realizacji – I linia	Przełącz do II linii
Do podjęcia – II linia	Podejmij do realizacji
W trakcie realizacji – II linia	Przełącz do III linii
Do podjęcia - III linia	Podejmuje do realizacji
W trakcie realizacji – III linia	Zamknij zgłoszenie
Zgłoszenie zamknięte	

- 29.42. Ewidencja historii Zgłoszenie z możliwością zapoznania się z treścią i parametrami Zgłoszenia w dowolnym momencie czasu.
- 29.43. Ewidencja czynności wykonanych w ramach Zgłoszenia. System musi zapewniać automatyczną kategoryzację zgłoszeń mailowych w oparciu o adresy skrzynek poszczególnych systemów.
- 29.44. System musi zapewniać funkcjonalność mailowego informowania zgłaszających o przyjęciu ich zgłoszenia (mailowego lub z formularza www).
- 29.45. System musi zapewniać funkcjonalność mailowego informowania operatorów I, II i III linii wsparcia realizujących zgłoszenia danego systemu Zamawiającego o przekazaniu zgłoszenia z innej linii wsparcia.
- 29.46. Zapewnienie kontroli uprawnień, pozwalającej na przypisanie każdej akcji i zmiany w systemie do wykonującej go osoby.
- 29.47. Zapewnienie możliwości integracji poprzez dedykowany interfejs i/lub wymianę zabezpieczonych wiadomości e-mail z analogicznym systemem użytkowanym u Zamawiającego (w celu realizacji przepływu Zgłoszeń pomiędzy systemami na potrzeby obsługi i Eskalacji). Zamawiający posiada system pocztowy Exchange lub Exchange online.
- 29.48. Zapewnienie serwera SMTP, służącego do masowej wysyłki wiadomości e-mail, do zdefiniowanych odbiorców przekazanych przez Zamawiającego w pliku .txt lub .csv.
- 29.49. Wykonawca zapewni cykliczny backup systemu obsługi Zgłoszeń min. codzienny, tygodniowy, miesięczny, kwartalny, roczny.
- 29.50. Możliwość eksportu danych w uzgodnionym z Zamawiającym formacie, m.in. na potrzeby przekazania po zakończeniu umowy lub prośbą Zamawiającego – backup baz danych i pliki płaskie.
- 29.51. Możliwość importu danych dotyczących Zgłoszeń z innych systemów, obejmujących minimum informację o kanele wpływu Zgłoszenia, czasie wpływu, nadawcy, treści oraz statusie zamknięte/otwarte, (w uzgodnionym formacie) przekazanych przez Zamawiającego.
- 29.52. Możliwość tworzenia Bazy Wiedzy oraz FAQ poprzez umieszczanie w nich typowych i powtarzalnych zgłoszeń, pytań i odpowiedzi na nie, tworzenie grup zgłoszeń oraz możliwość klasyfikowania i wyszukiwania zgłoszeń przez operatorów I, II i III linii wsparcia.
- 29.53. Udostępnienie systemu poprzez bezpieczne połączenie pracownikom Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego. Czas odpowiedzi systemu nie może przekraczać 5 sekund. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego wystąpienia przekroczenia wymaganego czasu odpowiedzi Zamawiający poinformuje Wykonawcę o tym fakcie.
- 29.54. Wykonawca zapewni konfigurację systemu pozbawioną pojedynczego punktu awarii, zapewniającą wysoką dostępność (HA – High Availability) rozumianą przez zapewnienie redundancji połączeń serwerów z sieciami komputerowymi, zasilania, połączenia z zasobami dyskowymi (macierzami), pełna redundancja elementów samej macierzy (kontrolerów, zasilaczy, połączeń z serwerami).

System obsługi zgłoszeń ma zapewniać realizację wskazanych niżej zadań:

### **30. W ramach I linii wsparcia:**

- 30.1. Przyjęcie zgłoszenia (zgłoszenie telefoniczne, mailowe, formularz)
- 30.2. Kategoryzacja, opis, przypisanie do operatora.

- 30.3. Doprecyzowanie informacji dotyczących zgłoszenia.
- 30.4. Udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie.
- 30.5. Eskalacja zgłoszenia do II linii wsparcia.
- 30.6. Udzielenie odpowiedzi w oparciu o informację przekazaną przez II linię wsparcia.
- 30.7. Założenie zgłoszenia podczas rozmowy telefonicznej.
- 30.8. Wypełnienie zidentyfikowanych pól formularza na potrzeby systemów obsługiwanych przez Infolinię CeZ
- 30.9. Zamknięcie zgłoszenia.
- 30.10. Uzupełnianie Bazy wiedzy.

### **31. W ramach II linii wsparcia:**

- 31.1. Obsługa zgłoszenia przekazanego przez I linię
- 31.2. Kategoryzacja, opis, przypisanie do operatora.
- 31.3. Udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie.
- 31.4. Udzielenie odpowiedzi lub eskalacja zgłoszenia do III linii wsparcia.
- 31.5. Przekazanie propozycji odpowiedzi do I linii wsparcia.
- 31.6. Uzupełnianie Bazy wiedzy.

### **32. W ramach III linii wsparcia:**

- 32.1. Obsługa zgłoszenia przekazanego przez II linię
- 32.2. Kategoryzacja, opis, przypisanie do operatora.
- 32.3. Udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie.
- 32.4. Przekazanie propozycji odpowiedzi do II linii wsparcia.

**Zamawiający lub wskazany przez niego podmiot ma prawo do przeprowadzenia audytu systemu w zakresie bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych.**

## Załącznik 10: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu Infolinii

**34. Nie później niż na 10 dni przed dniem wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do:**

- 34.1. Wydania Zamawiającemu Bazy Zgłoszeń w uzgodnionym z Zamawiającym formacie, przekazanie Bazy Wiedzy w zakresie wypracowanym w trakcie świadczenia usług obsługi Infolinii oraz przekazaniem opracowanych w toku realizacji Umowy skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń;
- 34.2. Przekazania Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez niego wszelkich informacji koniecznych do dalszego realizowania przedmiotu Umowy przez inny podmiot, w tym wiedzy i transferu know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy. Zobowiązanie to obejmuje w szczególności obowiązek Wykonawcy do przekazania Zamawiającemu wszelkich informacji umożliwiających osobie trzeciej kontynuację prac w ramach przedmiotu umowy.
- 34.3. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu zgłoszeniowego wykorzystywanego do realizacji umowy (wraz ze wszystkimi niezbędnymi licencjami dla operatorów), przez 6 miesięcy od dnia zakończenia świadczenia usługi obsługi zgłoszeń.
- 34.4. Ponadto Wykonawca w ostatnim dniu realizacji usługi obsługi zgłoszeń prześle Zamawiającemu wyeksportowane z systemu zgłoszeniowego (w uzgodnionym formacie) dane dotyczące treści i przebiegu zgłoszeń (obsłużonych, będących w trakcie obsługi oraz niepodjętych).

## Załącznik 11: Procedura dodawania nowego obszaru do obsługi przez Infolinię

**35. Wymagania odnośnie procedury dodawania obsługi nowego obszaru**

- 35.1. Zamawiający zgłasza Wykonawcy w formie papierowej lub pocztą elektroniczną konieczność uruchomienia obsługi nowego systemu przez Infolinię.
- 35.2. Zamawiający przekazuje Wykonawcy:
  - 35.2.1. nazwę obszaru,
  - 35.2.2. dokumentację i wszystkie niezbędne informacje dotyczące nowego obszaru,
  - 35.2.3. planowany termin uruchomienia obsługi nowego obszaru,
  - 35.2.4. dni oraz godziny obsługi od godziny 06:00 do godziny 21:00/7/365, z wyjątkiem wskazanych systemów, które będą wymagać obsługi w godzinach 24/7/365.;
  - 35.2.5. szacowany wolumen zgłoszeń,
  - 35.2.6. sposób obsługi II linii wsparcia.
- 35.3. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą ustalą termin spotkania, w celu uszczegółowienia harmonogramu uruchomienia obsługi nowego obszaru.
- 35.4. Zamawiający poinformuje o przebiegu obsługi zgłoszeń zgodnie z załącznikiem nr 1. pkt 9.
- 35.5. Wykonawca przygotowuje swoje systemy IVR oraz system zgłoszeniowy do obsługi nowego obszaru.
- 35.6. Nowe komunikaty dla IVR oraz struktura IVR, podlegają akceptacji zamawiającego.

- 35.7. Wykonawca przygotowuje skrypty obsługi zgłoszeń dla operatorów Infolinii, podlegające akceptacji Zamawiającego.
- 35.8. Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla operatorów Infolinii w zakresie obsługi zgłoszeń dla nowego obszaru.
- 35.9. Termin zgłoszenia konieczności obsługi nowego obszaru nie może być krótszy niż 14 dni kalendarzowych.
- 35.10. Wykonawca uruchomi IVR dla nowego obszaru zgodnie z harmonogramem.
- 35.11. Obsługa nowego obszaru musi być zgodna z zapisami OPZ i może mieć miejsce po podpisaniu aneksu do Umowy.

## **Załącznik 12. Procedura zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej – zamówienie opcjonalne**

### **36. Wymagania w zakresie procedury zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej**

- 36.1. Zamawiający zgłasza Wykonawcy konieczność uruchomienia jednej kampanii wychodzącej do 10 tysięcy rekordów trwającej do 30 dni kalendarzowych.
- 36.2. Zamawiający przekaze Wykonawcy w formie papierowej lub pocztą elektroniczną zgłoszenie wraz z:
  - 36.2.1. szczegółowymi informacjami dotyczącymi zakresu merytorycznego kampanii, liczby odbiorców i oczekiwanych rezultatów,
  - 36.2.2. dokumentacją i wszystkimi pozostałymi niezbędnymi informacjami dotyczącymi kampanii,
  - 36.2.3. planowanym terminem uruchomienia rozpoczęcia i zakończenia kampanii.
- 36.3. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą ustalą termin spotkania, w celu uszczegółowienia harmonogramu prac związanych z przeprowadzeniem kampanii.
- 36.4. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą ustalą zakres raportów wymaganych w danej kampanii.
- 36.5. Wykonawca przygotowuje skrypty i instrukcje w zakresie kampanii dla operatorów Infolinii, Skrypty i instrukcje podlegające akceptacji Zamawiającego.
- 36.6. Termin zgłoszenia konieczności obsługi kampanii wychodzącej nie może być krótszy niż 10 dni kalendarzowych.
- 36.7. Zamawiający, w trosce o zapewnienie najwyższych standardów bezpośredniej obsługi Klienta zewnętrznego, będzie monitorował poziom satysfakcji Klientów zewnętrznych korzystających z Infolinii CeZ do wybranych systemów - zarówno w zakresie kontaktów telefonicznych, jak i elektronicznych.

## **Załącznik 13. Badanie satysfakcji Klienta zewnętrznego.**

### **37. Szczegółowe cele badania satysfakcji obejmują:**

- 37.1. Pomiar ogólnej satysfakcji użytkowników systemów, którzy skorzystali z obsługi Infolinii CeZ. Ocenie podlegać będą trzy formy kontaktu: połączenia przychodzące, oraz kontakty



elektroniczne, tj. proces udzielania odpowiedzi na zadane przez użytkowników systemów pytania (poprzez formularz kontaktowy i adresy e-mail).

- 37.2. Ocena skłonności użytkowników systemów do polecenia kontaktu z Infolinią CeZ po skorzystaniu wcześniej z jej usług, mierzona wskaźnikiem rekomendacji NPS (Net Promotor Score).
- 37.3. Identyfikacja mocnych i słabych stron obsługi na poziomie ogólnym jak również na poziomie indywidualnym (Konsultanta – indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta).
- 37.4. Wytypowanie najważniejszych elementów, które mają wpływ na niski poziom satysfakcji w celu przygotowania planu działań naprawczych przez Wykonawcę.

### 38. Informacja o realizacji badania

- 38.1. Wywiady z użytkownikami systemów przeprowadzane będą drogą telefoniczną (CATI - ang. Computer Assisted Telephone Interview) przez pracowników Wykonawcy.
- 38.2. Pomiar będzie prowadzony w sposób ciągły w cyklach tygodniowych.
- 38.3. Bazy użytkowników systemów do badania generowane będą przez Wykonawcę codziennie dla losowo wskazanego przez Zamawiającego Systemu, zgodnie z udostępnionymi przez Zamawiającego zasadami losowania próby do badania
- 38.4. W badaniu wezmą udział użytkownicy systemów, którzy w dniu poprzedzającym wywiad mieli kontakt z Infolinią CeZ (telefoniczny lub e-mailowy).

### 39. Kluczowe elementy oceny

Wskaźnik NPS (Net Promotor Score)

- 39.1. NPS jest jednoczynnikową miarą lojalności.
- 39.2. Wskaźnik NPS liczony jest jako różnica udziału %Promotorów (tzn. Użytkowników systemów CeZ , którzy odpowiedzieli na to pytanie „9” lub „10”) - % Krytyków (tzn. Użytkowników systemów CeZ , którzy odpowiedzieli „0-6”). Maksymalny możliwy wynik NPS to 100 punktów procentowych, a najniższy to -100 punktów procentowych.
- 39.3. Wskaźnik NPS obliczany będzie na podstawie wyników następującego pytania:
  - 39.3.1. „Czy, oceniając dotychczasowy Pana/ Pani kontakt z Infolinią CeZ, poleciłby/aby Pan(i) jej usługi, gdyby przyjaciel, ktoś z rodziny, znajomy poprosił Pana/ Panią o radę. Proszę odpowiedzieć, podając liczbę od 1 do 10, gdzie 1 oznacza „że z całą pewnością nie polecił(a)by Pan(i) kontaktu”, a 10 oznacza „że na pewno polecił(a)by im Pan(i) kontakt Infolinii CeZ”.
  - 39.3.2. Indeks Satysfakcji - poziom zadowolenia użytkowników systemów CeZ po kontakcie z Infolinią określany będzie na skali za pomocą pytania: „Jakie jest Pani/ Pana zadowolenie z obsługi przez Konsultanta Infolinii CeZ Proszę odpowiedzieć podając liczbę od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „że jestPan(i) niezadowolona z obsługi na Infolinii CeZ usługi”, a 5 oznacza „że jest Pan(i) bardzo zadowolona z obsługi na Infolinii CeZi”.
  - 39.3.3. Wskaźnik FCR - Użytkownicy systemów CeZ dzwoniąc na Infolinie oczekują szybkiego rozwiązania swojej sprawy, z którą dzwonią. Dlatego jednym z kluczowych elementów oceny efektywności Infolinii jest skuteczność, rozumiana jako pozytywna odpowiedź

respondentów, że ich problem został rozwiązany podczas pierwszej rozmowy z Konsultantem lub też Konsultant Infolinii wrócił w uzgodnionym terminie z informacją zwrotną (odповідzią na zadane pytanie).

- 39.4. Wskaźnik NPS będzie liczony dla następujących Kanałów kontaktu:
  - 39.4.1. NPS dla CeZ po rozmowie telefonicznej z konsultantem Infolinii z inicjatywy użytkownika systemu CeZ go (połączenia przychodzące - inbound),
  - 39.4.2.
  - 39.4.3. NPS dla CeZ po kontakcie elektronicznym (odpowiedzi udzielona na zapytania złożone poprzez formularz kontaktowy oraz przysłane na wskazany do kontaktu
  - 39.4.4. adresy e-mail).
- 39.5. Wyniki badania przekazywane będą raz na kwartał w formie raportu power point
  - 39.5.1. Raz na kwartał (po 3 miesiącach badania) przedstawiony zostanie raport zbiorczy w postaci tabel w xls oraz prezentacji w pptx zawierającej najważniejsze wyniki oraz krótkie podsumowanie (w języku polskim). Zakres raportu zostanie ustalony z Zamawiającym przed uruchomieniem badania..
  - 39.5.2. Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu nie rzadziej niż do 15 dnia miesiąca kalendarzowego wyniki badań prowadzone przez Wykonawcę.

#### **40. Przygotowanie do realizacji badania satysfakcji użytkowników**

- 40.1. Przygotowanie narzędzi badawczych na podstawie zakresu oceny przekazanego przez Zamawiającego
  - 40.1.1. Zaproponowany zakres oceny jest podstawą do przygotowania narzędzi badawczych, które powinny być dostosowane do typu kontaktu i zakresu obsługi przez Infolinię (czas oczekiwania na połączenie z Konsultantem, uzyskanie informacji na zgłoszony problem/ zadane pytanie, zaangażowanie Konsultanta w rozmowę z użytkownikiem systemów, kompetencje Konsultanta).
  - 40.1.2. Wykonawca w terminie do 3 dni roboczych od dnia przekazania zakresu oceny przez Zamawiającego, przygotowuje narzędzie badawcze, tj. Kwestionariusz wywiadu/ ankiety i prześle je do akceptacji na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.
  - 40.1.3. Zamawiający w terminie do 5 dni roboczych od dnia otrzymania narzędzi badawczych, zatwierdza w formie pisemnej lub zgłasza uwagi do przesłanych narzędzi badawczych również w formie pisemnej wysłanej na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail.
  - 40.1.4. Wykonawca wprowadza zmiany w narzędziach badawczych w ciągu 3 dni roboczych od dnia przesłania uwag przez Zamawiającego lub przedstawi konkretne, rzeczowe, merytoryczne argumenty, dlaczego dana uwaga nie powinna zostać uwzględniona w formie pisemnej.
  - 40.1.5. Po akceptacji narzędzi badawczych przez Zamawiającego kwestionariusz wywiadu/ ankiety jest testowany w formie pilotażu (minimum 10 wywiadów z użytkownikami systemów). Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia wniosków z pilotażu np. w postaci sprawozdania zawierającego informacje na temat czasu trwania poszczególnych wywiadów, średniego czasu trwania wywiadów, stopnia rozumienia ankiety przez respondentów, jak również opisz e ewentualne obszary problemowe (np. wskaże pytania, które nie były przez respondentów rozumiane jednoznacznie,

wskaże skale/ kafeterie, które sprawiały trudność respondentom). Wykonawca umożliwi odsłuch wybranych przez Zamawiającego wywiadów. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego nieprawidłowości merytowrycznych i/ lub technicznych (niska jakość rozmów przeprowadzonych przez Konsultantów, zła jakość nagrań (szumy, słyszalne w tle głosy rozmów innych Konsultantów) Wykonawca przeprowadzi kolejne 10 wywiadów pilotażowych, których nagrania przedstawi Zamawiającemu w terminie najpóźniej 2 dni roboczych od dnia stwierdzonych nieprawidłowości w celu potwierdzenia wysokiej jakości przeprowadzonych wywiadów.

- 40.1.6. W trakcie realizacji badania kwestionariusze/ ankiety mogą ulegać zmianom. Modyfikacje mogą wynikać z potrzeb Zamawiającego oraz doświadczeń z poprzednich okresów badawczych (np. zmiana treści pytania, usunięcie/ dodanie pytania). Wprowadzenie modyfikacji do kwestionariusza wywiadu/ ankiety jest możliwe co najmniej raz na kwartał po zakończeniu okresu badawczego i przed rozpoczęciem kolejnego okresu badawczego.
- 40.2. Przygotowanie i wdrożenie metodologii doboru próby badawczej
  - 40.2.1. Wykonawca badania przygotowuje założenia do określonej wielkości i struktury próby badawczej dla telefonicznych połączeń przychodzących i elektronicznych. Sposób doboru próby oraz jej wielkość (liczebność próby do badania powinna umożliwić statystyczne wnioskowanie na całości populacji) oraz sposobu pobrania próby dla każdego modułu badawczego (telefoniczne połączenia przychodzące, obsługa kontaktów elektronicznych).
  - 40.2.2. Wykonawca będzie realizować badanie w oparciu o przygotowane przez Zleceniodawcę standardy opisujące sposób losowania rekordów do badania zgodnych z założeniami wielkości i struktury próby badawczej.
  - 40.2.3. Wywiady z użytkownikami systemów przeprowadzane są przez Konsultantów metoda telefoniczną (CATI).
    - 40.2.3.1. Przed uruchomieniem realizacji badania wszyscy Konsultanci wskazani przez Wykonawcę i zaakceptowani przez Zamawiającego wezmą udział w szkoleniu na temat realizacji badania satysfakcji dla CeZ z udziałem Zamawiającego, aby poznać specyfikę CeZ, profil i oczekiwania użytkowników systemów CeZ.
    - 40.2.3.2. Wykonawca, w przypadku problemów z realizacją próby w badanym cyklu, poinformuje o tym niezwłocznie Zamawiającego.
    - 40.2.3.3. Wywiady z użytkownikami prowadzone są w sposób ciągły w cyklach tygodniowych.
    - 40.2.3.4. Szacunkowy czas trwania wywiadu w oparciu o przygotowany kwestionariusz wywiadu wynosi 5-7 minut.
    - 40.2.3.5. Nagrania z przeprowadzonych wywiadów są przechowywane przez okres 120 dni od daty wykonania wywiadu. Po upływie 120 dni dane będą przekazywane na dowolnych dwóch ze wskazanych nośników pamięci tj. CD, DVD, pendrive, lub w innej formie zaproponowanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego, nośniki będą zahasłowane, a hasło zostanie przekazane do Koordynatora Zamawiającego przez Koordynatora

Wykonawcy. Zamawiający w celu kontroli jakości przeprowadzonych rozmów ma dostęp do nagrań (weryfikacja jakości zapisanych przez Konsultantów komentarzy i odpowiedzi użytkowników na zadane pytania otwarte). Weryfikacja jakości przeprowadzonych wywiadów dotyczy bardzo krótkich lub bardzo długich wywiadów - znacznie odbiegających od średniego czasu wywiadu z użytkownikiem oraz w przypadku zgłoszenia skargi/ zastrzeżenia dot. Jakości wywiadu zgłoszonych bezpośrednio przez użytkowników biorących udział w badaniu.

40.2.3.6. Wykonawca zobowiązuje się do wykluczenia konsultantów, którzy nie realizują wywiadów zgodnie z uzgodnionymi i potwierdzonymi przez Wykonawcę założeniami badawczymi, wpisują błędne informacje do ankiety, zachowują się niegrzecznie w stosunku do respondentów w trakcie przeprowadzenia wywiadu.

40.3. Zamawiający akceptuje lub przekazuje uwagi do raportu podsumowującego w ciągu 2 dni roboczych liczonych od dnia przekazania ww. Raportu.

#### 41. Raportowanie wyników badania

41.1. Przeprowadzenie badania satysfakcji użytkowników systemów w trybie ciągłym jest okazją do aktywnego zarządzania negatywnymi doświadczeniami użytkowników, dlatego Wykonawca przygotowuje narzędzia do efektywnego zarządzania negatywnymi doświadczeniami użytkowników systemów w zakresie obsługi przez Infolinię.

41.2. Wykonawca wygeneruje powiadomienia o każdej negatywnej opinii użytkownika, która pojawi się w badaniu satysfakcji (niski poziom satysfakcji określony jako ocena 1-3 na skali 5-stopniowej)

41.3. Wykonawca przesyła powiadomienia na adres/y e-mail wskazane/y przez Zamawiającego

41.4. Wykonawca przesyła powiadomienia najpóźniej 24h od przeprowadzenia wywiadu z respondentem.

41.5. Powiadomienie zawiera informację na temat przyczyn niezadowolenia użytkownika z opisem udzielonej odpowiedzi pogłębiającej powodu niezadowolenia.

## Załącznik 14 Okres Przygotowawczy

42. Wykonawca podczas Okresu Przygotowawczego, który będzie trwał 6 tygodni od zawarcia umowy będzie wykonywał prace przygotowujące go do pełnego i sprawnego świadczenia wszystkich Usług w ramach Umowy.
43. Prace przypisane do Okresu Przygotowawczego będą podlegały ocenie Zamawiającego i ich wykonanie zostanie potwierdzone oświadczeniem Wykonawcy.
44. Okres Przygotowawczy uważany jest za pozytywnie zakończony, jeżeli Zamawiający pozytywnie zweryfikuje i potwierdzi wykonanie prac Wykonawcy, o których mowa poniżej i Wykonawca złoży stosowne oświadczenia i zostanie podpisany Protokół Odbioru Okresu Przygotowawczego.
45. Wykonawca, w ciągu 7 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy, zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu szczegółowego harmonogramu dla prac w Okresie Przygotowawczym, zdefiniowanych w niniejszym Załączniku. Ostatnie prace powinny być przekazane Zamawiającemu do weryfikacji nie później niż 3 Dni Robocze przed zakończeniem Okresu Przygotowawczego.
46. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania poniższych czynności:
  - 46.1. uruchomienie łącza zdalnego pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

**Weryfikacja:** zalogowanie się pracownika Wykonawcy (za pomocą VPN) do dowolnego systemu; login i hasło zostanie przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego.

- 46.2. przekazanie dostępu do Systemu Obsługi Zgłoszeń Zamawiającemu zgodnie z pkt 28.4.

**Weryfikacja:** potwierdzenie w formie elektronicznej przez Zamawiającego.

- 46.3. przygotowanie procedury i skryptu dla Infolinii CeZ, zgodnie z pkt. 2.3.

**Weryfikacja:** potwierdzenie w formie elektronicznej przez Zamawiającego.

- 46.4. przedstawienie Zamawiającemu wykazu osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, zgodnie z pkt. 5.3.

**Weryfikacja:** potwierdzenie w formie elektronicznej przez Zamawiającego.

- 46.5. przygotowanie i przedstawienie Zamawiającemu Kart oceny jakości, zgodnie z pkt. 14.1.

**Weryfikacja:** potwierdzenie w formie elektronicznej przez Zamawiającego.

- 46.6. przygotowanie narzędzi badawczych na podstawie zakresu oceny przekazanego przez Zamawiającego, zgodnie z pkt. 40.1.

**Weryfikacja:** potwierdzenie w formie elektronicznej przez Zamawiającego.

46.7. opracowanie, w uzgodnieniu z Zamawiającym, opisu zakresu danych wymaganych do rejestracji w ramach poszczególnych kategorii Zgłoszeń zgodnie z pkt. 9.2.

**Weryfikacja:** otrzymanie dokumentu zawierającego wymagane zakresy danych dla poszczególnych rodzajów Zgłoszeń.

46.8. przekazanie do Wykonawcy listy członków poszczególnych linii wsparcia w SOZ.

**Weryfikacja:** otrzymanie listy osób, które będą miały dostęp do SOZ za pomocą zdalnego łącza w ramach poszczególnych linii wsparcia SOZ

46.9. uzgodnienie z Zamawiającym grup wsparcia oraz parametrów podlegających monitorowaniu w celu zapewnienia określonego poziomu usługi poszczególnych systemów.

46.9.1. Wykonawca zorganizuje spotkanie z Zamawiającym, na którym zostaną uzgodnione i zatwierdzone grupy wsparcia, ilości danych biznesowych, czasów tolerowanych / gwarantowanych i przeciążeń biznesowych dla wskazanych przez Zamawiającego funkcji biznesowych dla poszczególnych systemów,

46.9.2. Wykonawca wykona i skonfiguruje odpowiednie raporty gromadzące czasy odpowiedzi z poszczególnych grup wsparcia w ramach obsługi zgłoszeń,

**Weryfikacja:** możliwość zalogowania się do Systemu Obsługi Zgłoszeń/ raportów, możliwość odczytu czasów dla poszczególnych grup wsparcia.

46.10.uzgodnienie z Zamawiającym szczegółowych zakresów uprawnień do Systemu Obsługi Zgłoszeń dla Pracowników Zamawiającego.

**Weryfikacja:** otrzymanie loginu oraz hasła do Systemu Obsługi Zgłoszeń.

46.11.przekazanie do Zamawiającego listy konsultantów, którzy mają uzyskać dostęp do systemów wspieranych przez Infolinię CeZ.

**Weryfikacja:** otrzymanie listy konsultantów, którzy będą mieli dostęp do systemów wspieranych przez Infolinię CeZ.

46.12.przekazanie adresu, na który każda komunikacja pomiędzy Stronami, niezależnie od adresata, będzie przekazywana.

**Weryfikacja:** potwierdzenie przez Zamawiającego otrzymania adresu

47. Po zatwierdzeniu wszystkich prac oraz otrzymaniu stosownych potwierdzeń Wykonawcy, Zamawiający podpisze Protokół Odbioru Okresu Przygotowawczego.



## Załącznik 16 Polityka bezpieczeństwa informacji dla Wykonawców