

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem Umowy jest uruchomienie i świadczenie usługi infolinii informacyjnej, polegającej na:
 - obsłudze przychodzących i wychodzących połączeń telefonicznych,
 - obsłudze zgłoszeń otrzymanych drogą poczty elektronicznej,
 - udzielanie Klientom informacji dostępnych w systemie Zleceniodawcy na temat realizacji wniosków dotyczących przyznanego sprzętu rehabilitacyjnego, ustalanie terminu dostawy sprzętu do Klienta, ustalanie terminu montażu i przeprowadzenia szkolenia, jeśli występuje taka konieczność,
 - podejmowanie wszelkich czynności niezbędnych dla kompleksowego obsłużenia klienta w zakresie realizacji wniosków dotyczących przyznanego przez PFRON sprzętu rehabilitacyjnego, w tym przyjmowanie i załatwianie zapytań lub reklamacji przy czym pod pojęciem „obsłużenia” rozumie się :
 - (1)udzielenie klientowi podczas rozmowy telefonicznej merytorycznej i wyczerpującej odpowiedzi na zapytanie lub reklamację, zgodnie z informacjami przekazanymi w materiałach szkoleniowych lub dostępnymi w Systemie,
 - (2)odnotowanie przyczyn kontaktu klienta w dostępnym Systemie,
 - (3)aktualizacja danych teleadresowych klienta,
 - (4)w sytuacji, gdy do udzielenia odpowiedzi konieczne są dane z Systemu lub wiedza merytoryczna nieudostępniłone Zleceniobiorcy, przekazanie zapytania/zgłoszenia/wniosku/reklamacji do odpowiedniej komórki wsparcia (backoffice),
 - zapytania/zgłoszenia/wnioski/reklamacje klienta będą załatwiane zgodnie z wiedzą przekazaną podczas szkolenia lub dostępną w Systemie
2. Usługa będzie świadczona z wykorzystaniem Systemu Zleceniodawcy w dni robocze od godziny 8:00 do godziny 16:00 (godziny pracy infolinii i obsługi innych kanałów kontaktu Zleceniodawcy). Powyższe godziny, za zgodą Zleceniodawcy mogą zostać zmienione, z zastrzeżeniem, że infolinia czynna będzie minimum 8 godzin/dzień roboczy.
3. Zleceniodawca przekaże Zleceniobiorcy informacje merytoryczne potrzebne do prawidłowego przygotowania Skryptu i wykonywania usługi infolinii informacyjnej przed rozpoczęciem szkoleń merytorycznych Konsultantów. Informacje przekazane Zleceniobiorcy celem przygotowania Skryptu nie będą stanowił informacji poufnych. Zleceniobiorca przygotowuje Skrypt w terminie 5 dni roboczych od dnia przekazania materiałów przez Zleceniodawcę i przedstawi go Zleceniodawcy do akceptacji.

Zleceniodawca w terminie 3 dni zaakceptuje Skrypt lub zgłosi w tym terminie do niego uwagi, które Zleceniobiorca zobowiązany jest uwzględnić w terminie 3 dni bez osobnego wynagrodzenia z tego tytułu.

4. Zleceniobiorca zapewni obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez zespół składający się z co najmniej z 10 Konsultantów jednocześnie, (liczebność zespołu może podlegać zmianie za zgodą lub na wniosek Zleceniodawcy). Zleceniodawca określa minimalną ilość Konsultantów, przy czym to Wykonawca jest odpowiedzialny za należyłą realizację umowy, w tym także do zapewnienia jej realizacji przez większą, aniżeli minimalna ilość Konsultantów.
5. Zmiany lub wnioski dotyczące godzin pracy infolinii lub liczebności zespołu będą odbywać się poprzez przekazywanie informacji drogą poczty elektronicznej pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą.
6. Średni czas oczekiwania Klienta na połączenie z konsultantem nie przekroczy 180 sekund
 - Procent odbieralności połączeń telefonicznych, głosowych, spośród wszystkich połączeń infolinii zarejestrowanych w Systemie IVR i Systemie klasy CRM Wykonawcy – minimum 90%
 - Procent połączeń telefonicznych od Klientów odebranych w czasie poniżej 120 sekund spośród wszystkich połączeń infolinii przychodzących do Konsultantów Zleceniobiorcy – powyżej 70%.
7. Usługa będzie realizowana począwszy od 01.09.2023 roku. Do tego czasu Zleceniobiorca obowiązany jest zapewnić organizacyjne i techniczne możliwości należytej, prawidłowej i terminowej realizacji usługi infolinii informacyjnej, w tym wdrożyć wszelkie procesy, przeszkolić konsultantów i wykonać wszelkie inne czynności niezbędne do wykonywania usługi infolinii informacyjnej. Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym wartość wynagrodzenia obejmującego czynności, o którym mowa w zdaniu poprzednim i czynności określone w pkt. 3 powyżej, przy czym wartość ww. usług nie może stanowić więcej, aniżeli 10% wartości całości wynagrodzenia brutto wykonawcy.
8. W celu i w ramach świadczenia usługi infolinii informacyjnej Zleceniobiorca ma następujące obowiązki:
 - a) zapewnienie należytej obsady pracowników niezbędnej do wykonania zleconych usług (zespół obsługujący wraz z zespołem nadzorującym),
 - b) rekrutacja, badania pracownicze, szkolenie BHP oraz wszystkie aspekty formalno-prawne pracodawcy,

- c) udostępnienie, skonfigurowanie, zintegrowanie i przetestowanie warstwy sprzętowej (hardware, połączenia LAN/WAN, połączenia telekomunikacyjne) niezbędnej do uruchomienia i świadczenia usługi infolinii informacyjnej oraz skonfigurowania sieci, by była możliwość jej podłączenia do sieci Zleceniodawcy celem realizacji Umowy.
- d) niezbędne wymagania techniczne dla sprzętu, który Zleceniobiorca zapewnia sobie we własnym zakresie (tj. komputer klasy PC, wymagania minimalne: 4 GB Ram; procesor co najmniej Inter Core Duo) i które umożliwią wykonywanie usługi infolinii informacyjnej na systemach udostępnianych przez Zleceniodawcę
- e) zapewnienie dwóch łącz IP VPN w dwóch odrębnych lokalizacjach instalacji (pierwotnej i zastępczej) fizycznego przyłącza z siecią Internet, do której terminowane będą połączenia LAN/WAN, o odpowiednich parametrach przepływności (1 Mbit na każdego konsultanta) z gwarancją jakości dla usług głosowych (QoS) między lokalizacją Zleceniodawcy a Zleceniobiorcy, umożliwiającą podłączenie do Webowego systemu dystrybucji połączeń Zleceniodawcy.
- f) zapewnienie Konsultantom aparatów umożliwiających odbieranie połączeń telefonicznych.
- g) zapewnienie, w przypadku awarii lub innych zdarzeń losowych uniemożliwiających świadczenie usługi infolinii informacyjnej w pierwotnej lokalizacji, uruchomienie w ciągu max. 3 godzin zastępczej lokalizacji i infrastruktury backupowej (BCP) pozwalającej na przekierowanie ruchu telefonicznego oraz obsługiwanego za pomocą innych kanałów kontaktu i kontynuowanie na jej terenie świadczenia usługi infolinii informacyjnej. Lokalizacja zastępcza winna być wyposażona w tożsamą infrastrukturę techniczną i przyłączeniową z siecią Internet. Zleceniobiorca odpowiedzialny jest za ciągłość świadczenia usługi infolinii informatycznej w ustalonych ze Zleceniodawcą godzinach
- h) zapewnienie, w przypadku skierowania wszystkich lub znacznej części konsultantów do wykonywania pracy w formie pracy zdalnej w trybie § 13 Umowy, potrzebnego sprzętu w tym w szczególności, choć niewyłącznie: komputerów, telefonów oraz zabezpieczeń umożliwiających świadczenie zdalne usługi infolinii informacyjnej w sposób prawidłowy i niezakłócony oraz zgodny z wymaganiami bezpieczeństwa informacji przewidzianymi w Umowie.
- i) kontrola jakościowa (monitoring) rozmów przeprowadzonych przez konsultantów (z pominięciem urządzeń automatycznej analizy danych), pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących procedur, wytycznych i standardów obsługi klienta

na formularzu oceny przygotowanym przez Zleceniodawcę w ilościach 10 zmonitorowanych i ocenionych rozmów Konsultanta w danym miesiącu,

- j) przeprowadzanie we własnym zakresie i na własny koszt szkolenia konsultantów a następnie testów wiedzy konsultantów z zakresu wiedzy przekazanej na szkoleniach konsultantów w zakresie obsługi klientów w ramach świadczenia usługi infolinii informacyjnej i przedstawianie wyników Zleceniodawcy (średni wynik z testu wiedzy wszystkich Konsultantów powinien wynosić min. 95%). Testy powinny być wykonywane przed przystąpieniem Konsultanta do pracy jak również każdorazowo na żądanie Zleceniodawcy,
 - k) wskazania osób, które będą odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego konsultantów Zleceniobiorcy dedykowanych do wszystkich procesów, które składają się na realizację usługi infolinii informacyjnej. Liczba osób wskazanych przez Zleceniobiorcę jako osoby odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego konsultantów musi zapewnić ciągłość procesu szkoleniowego konsultantów (ustawiczne szkolenie nowych konsultantów Zleceniobiorcy przed dopuszczeniem ich do obsługi klientów). Wskazane przez Zleceniobiorcę osoby, o których mowa w poprzednich zdaniach zostaną przeszkoleni przez Zleceniodawcę.
 - l) podczas realizacji usługi infolinii informacyjnej wymagane jest zapewnienie wysokich standardów jakościowych obsługiwanych połączeń poprzez zachowanie wymaganych wskaźników kluczowych, opisanych w Załączniku nr 6 do Umowy.
9. Zleceniobiorca w trakcie wykonywania Umowy ma obowiązek przeprowadzać na własny koszt szkolenia uzupełniające mające na celu doskonalenie wiedzy i umiejętności Konsultantów, w tym Zleceniobiorca ma obowiązek przeprowadzenia niezbędnych do realizacji Umowy szkoleń (produktowe, ofertowe, procesowe, systemowe) w sytuacji rotacji Konsultantów.
10. Zleceniodawca dopuszcza pracę zdalną Konsultantów Zleceniobiorcy pod warunkiem zachowania wszelkich form bezpieczeństwa systemów i informacji i zapewnienia wymaganej wskaźnikami jakości obsługi. Do rozpoczęcia pracy zdalnej wymagane jest uzyskanie zgody Zleceniodawcy.
11. Zleceniobiorca zapewni co najmniej 3 osoby pełniące funkcje koordynujące i wspierające (kierowników liderów zmiany, trenera, osoby weryfikujące jakość rozmów, analityka itp.) przez cały okres trwania umowy.