# Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy

# Opis Przedmiotu Zamówienia

## Wstęp

Celem Zamawiającego jest zapewnienie usługi Infolinii, która będzie stanowić pierwszą linię wsparcia dla obsługi Incydentów pojawiających się w trakcie eksploatacji systemu informatycznego zrealizowanego w ramach projektu pn. „Uniwersalna platforma do projektowania i realizacji programów wsparcia ON wraz ze zintegrowanym modułem analitycznym – System iPFRON+”- w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” oraz udzielania informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemie iPFRON+.

## Zastosowane terminy i skróty.

| **Termin / skrót** | **Wyjaśnienie / opis** |
| --- | --- |
| AM (Administrator Merytoryczny) | Pracownik Zamawiającego obsługujący zaawansowane Incydenty z obszaru biznesowego. |
| ASI (Administrator Systemu Informatycznego) | Pracownik Zamawiającego obsługujący zaawansowane Incydenty z obszaru technicznego (błędy Systemu oraz awarie infrastruktury sprzętowej). |
| Autoryzacja | Procedura potwierdzająca określone prawa dostępu uwierzytelnionego podmiotu. |
| Dni Robocze | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej. |
| Godziny Robocze | Godziny od 9.00. do 17.00 w Dni Robocze. |
| Incydent | Incydent to zdarzenie, które wystąpi w trakcie procesu eksploatacji Systemu, a które nie jest częścią przewidzianego sposobu jego działania. Incydenty mogą mieć charakter wad Systemu bądź zdarzeń, które inicjują działania rozwojowe.  Przez Incydent Zamawiający rozumie również pytania i sugestie Użytkowników Systemu odnoszące się do Systemu iPFRON+. |
| Infolinia | Usługa świadczona przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego realizująca zadania Pierwszej Linii Wsparcia dla Użytkowników Systemu iPFRON+ 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 oraz monitorujący aktywność Konsultantów i System IVR, zgodnie z warunkami opisanymi w OPZ. |
| IVR/System IVR | System realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, umożliwiający interaktywną obsługę połączeń Infolinii iPFRON+. IVR (ang. Interactive Voice Response) interaktywna obsługa zgłoszeń telefonicznych. |
| Kanały kontaktu | Telefoniczne lub elektroniczne kanały służące do składania przez Użytkowników Systemu zgłoszeń Incydentów, opisane w punkcie 3.3 OPZ. |
| Konsultant | osoba zatrudniona przez Wykonawcę lub Podwykonawcę do wykonywania zadań w ramach obsługi Infolinii. |
| Pierwsza Linia Wsparcia | Pierwszy poziom wielopoziomowego systemu obsługi zgłoszeń Incydentów. Zadaniem tego poziomu jest obsługa zgłoszeń Incydentów w wyniku bezpośredniego kontaktu z Użytkownikiem Systemu. Pierwsza Linia Wsparcia sama do końca obsługuje zgłoszenie Incydentu bądź eskaluje go dalej przekazując do następnych linii wsparcia. |
| Raport Miesięczny | Dokument podsumowujący działania Infolinii, w tym obsługi zgłoszeń Incydentów w okresie jednego miesiąca kalendarzowego. |
| Roboczodzień | Jeden dzień pracy jednego Konsultanta świadczącego pracę w Godzinach Roboczych w ramach Etapu II (dotyczy Opcji). |
| SRT | Scenariusz/Scenariusze Rozmowy Telefonicznej. Scenariusze rozmów z Użytkownikami Systemu opracowane i aktualizowane w trakcie Etapu II przez Wykonawcę. |
| SOI | System Obsługi Incydentów. System Zamawiającego umożliwiający za pomocą przeglądarki internetowej, w tym:   1. rejestrowanie, klasyfikowanie i obsługę Incydentów; 2. przeglądanie Incydentów; 3. przeglądanie i aktualizacja SOI w szczególności w obszarach:  * wszystkich Incydentów niezależnie od statusu, * Bazy Wiedzy SOI, w tym FAQ, SRT, dokumentacja Użytkownika Systemu iPFRON+. |
| System/ System iPFRON+ | System informatyczny „Uniwersalna platforma do projektowania i realizacji programów wsparcia ON\* wraz ze zintegrowanym modułem analitycznym - System iPFRON+”.  System informatyczny wytworzony i wdrożony w ramach projektu pn. „Uniwersalna platforma do projektowania i realizacji programów wsparcia ON wraz ze zintegrowanym modułem analitycznym - System iPFRON+” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”.  \*ON to skrót wyrażenia osoby niepełnosprawne, zawarty w nazwie projektu oraz używany w treści dokumentów konkursowych. |
| Uwierzytelnianie | Procedura potwierdzająca zadeklarowaną tożsamość podmiotu biorącego udział w procesie komunikacji. |
| Użytkownik Systemu/Użytkownik | Każda osoba używająca Systemu iPFRON+ bądź chcąca korzystać z Systemu. Użytkownikami Systemu iPFRON+ są w tym:   * wnioskodawcy, ich pełnomocnicy oraz opiekunowie, * pracownicy podmiotów gospodarczych składających wnioski, * organizacje pozarządowe, * pracownicy PFRON. |

## Opis przedmiotu zamówienia

* 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz formularzy zgłoszeniowych SOI, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemu dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemu (Incydentów) oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemie iPFRON+. Obsługa zgłoszeń obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemu iPFRON+ dla niedoświadczonych Użytkowników Systemu. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia, Wykonawca zrealizuje:
     1. Etap I – przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii. Termin realizacji Etapu I – 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy;
     2. Etap II – realizacja usługi Infolinii. Termin realizacji Etapu II – 12 miesięcy liczone od następnego dnia po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Etapu I.
  2. Zamawiający zakłada wielopoziomowy proces obsługi Incydentów, przy czym zadaniem Wykonawcy jest obsługa pierwszego poziomu tj. Pierwszej Linii Wsparcia.
  3. Obsługa Pierwszej Linii Wsparcia polega na realizacji zgłoszeń Użytkowników Systemu, którzy wykorzystują następujące Kanały kontaktu:

1. telefoniczny,
2. elektroniczny:
3. poczta elektroniczna,
4. formularze zgłoszeniowe SOI.
   1. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia i w ramach wynagrodzenia za jego świadczenie, zakupi dedykowany do obsługi Infolinii jeden numer telefoniczny 0 800 **niegenerujący kosztów połączenia po stronie dzwoniącego na numer Infolinii**, **w tym wszystkich połączeń wychodzących i przychodzących między innymi na i z telefonów komórkowych wszystkich operatorów sieci komórkowych** (wszelkie połączenia będą bezpłatne). Koszty związane z zakupem i utrzymaniem numeru i jego użytkowaniem będzie ponosił Wykonawca, przez cały okres trwania Umowy, w tym koszty związane z połączeniami wychodzącymi realizowanymi przez Konsultantów w przypadku konieczności połączenia zwrotnego.
   2. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia cesji numeru, o którym mowa w punkcie powyżej na Zamawiającego lub inny podmiot wskazany przez Zamawiającego, chyba że Zamawiający postanowi inaczej. Cesja odbędzie się w ramach wynagrodzenia za świadczenie przedmiotu zamówienia. Wykonawca musi rozpocząć procedurę cesji numeru odpowiednio wcześniej, tak aby cała procedura zakończyła się najpóźniej ostatniego dnia obowiązywania Umowy. Szczegóły dotyczące cesji jak i terminu jej realizacji zostaną uzgodnione z Zamawiającym w trakcie Etapu II.
   3. Zamawiający wymaga, aby przez cały okres realizacji Etapu II Umowy, Infolinia (Pierwsza Linia Wsparcia) składała się z minimum 2 stanowisk, na których jednocześnie pracuje 2 Konsultantów (Zamówienie gwarantowane).

Zamawiający zastrzega możliwość zlecenia przez Zamawiającego Wykonawcy, w ramach Etapu II Umowy, świadczenia kompleksowej usługi Infolinii przez dodatkowych Konsultantów (Opcja), przy czym:

* + 1. W ramach Opcji Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania z maksymalnego limitu 360 Roboczodni;
    2. Wykonawca zobowiązany będzie do oddelegowania dodatkowych, maksymalnie 3 Konsultantów do realizacji umowy w ramach Etapu II, w zależności od potrzeb Zamawiającego; liczba Konsultantów może ulegać zmianie w czasie realizacji Opcji;
    3. Termin oddelegowania każdego Konsultanta do świadczenia usług wynikać będzie z oferty Wykonawcy.

Szczegóły dotyczące Opcji zawiera m.in. pkt 3.7-3.11 poniżej.

* 1. Udostępnienie dodatkowych Konsultantów do obsługi Infolinii nastąpi na wyznaczony czas i w określonej liczbie Konsultantów na podstawie oświadczenia Zamawiającego złożonego w formie dokumentowej, o której mowa w pkt 3.9 OPZ. Zamawiający w okresie trwania Etapu II może jednokrotnie lub kilkukrotnie zlecić Wykonawcy udostępnienie dodatkowych Konsultantów, maksymalnie do wysokości wynagrodzenia z tytułu Opcji zgodnie z zapisami Umowy oraz liczby Roboczodni wskazanych w pkt 3.6.1 powyżej.
  2. Zamawiający może zlecić Wykonawcy udostępnienie dodatkowych Konsultantów do obsługi Infolinii, w tym w ramach Opcji w zależności od faktycznych potrzeb Zamawiającego, w tym obciążenia Infolinii lub uruchamianych konkursów.
  3. Wykonawca w terminie ……[[1]](#footnote-1) Dni Roboczych (zgodnie z Ofertą Wykonawcy jednak nie dłuższym niż maksymalnie 10 Dni Roboczych) od dnia przekazania Wykonawcy oświadczenia (o którym mowa w pkt 3.7 OPZ) przygotuje niezbędne zasoby, przygotuje i dopuści do obsługi Infolinii dodatkowych Konsultantów. Wykonawca będzie zobowiązany uruchomić dodatkowe stanowisko Konsultanta w terminie wyżej wskazanym licząc od daty otrzymania oświadczenia, o którym mowa w pkt 3.7 OPZ za formie dokumentowej, w szczególności pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Wykonawcy wskazany w Umowie. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Opcji w ramach stawki zaoferowanej za jeden Roboczodzień pracy Konsultanta, zgodnie z Ofertą Wykonawcy.
  4. Usługa Infolinii w Etapie II, w tym także w ramach Opcji, musi być świadczona nieprzerwanie w Godzinach Roboczych w Dni Robocze. W tym celu Wykonawca musi zapewnić odpowiednią liczbę Konsultantów oraz stanowisk, tak aby świadczyć Infolinię zgodnie z wymogami OPZ i Umowy, w tym z uwzględnieniem Opcji.
  5. Wymagania dotyczące świadczenia usługi w ramach Zamówienia gwarantowanego jak i Opcji są takie same.
  6. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przygotował w trakcie Etapu I (patrz punkt 8.3 OPZ) System IVR w treści uzgodnionej z Zamawiającym.
  7. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w trakcie Etapu II (patrz punkt 8.3 OPZ) utrzymywał System IVR oraz rejestrował wszystkie rozmowy prowadzone przez Infolinię.
  8. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi Infolinii w godzinach 9:00-17:00, przez wszystkie Dni Robocze obowiązywania Etapu II, poprzez wszystkie wskazane w OPZ Kanały kontaktu.

## Miejsce świadczenia usługi. Wyposażenie techniczne stanowisk Infolinii.

* 1. Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. zapewnienia miejsca świadczenia usługi Infolinii dla zespołu Konsultantów we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia;
     2. zapewnienia niezbędnej infrastruktury technicznej, tj. pomieszczeń i sprzętu do realizacji usługi Infolinii, prowadzenia szkoleń dla nowych Konsultantów (z wyłączeniem instruktaży, o których mowa w pkt 8.2.1. OPZ) oraz narzędzi teleinformatycznych niezbędnych do świadczenia usługi Infolinii. Wykonawca przekaże Zamawiającemu, w terminie 10 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy, miejsce/a świadczenia usługi Infolinii (pełne dane adresowe i teleadresowe). W przypadku zmiany miejsca świadczenia usługi Infolinii w okresie obowiązywania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o tym fakcie przed zmianą miejsca świadczenia usługi Infolinii.
  2. Zamawiający wymaga, aby każde stanowisko Infolinii było wyposażone:

1. w sprzęt teleinformatyczny umożliwiający obsługę zgłoszeń telefonicznych, zgłoszeń z poczty elektronicznej oraz formularzy SOI wraz z ich wewnętrzną komutacją pomiędzy pracownikami Infolinii;
2. w komputer z co najmniej dwoma przeglądarkami internetowymi w najnowszych, aktualnych wersjach udostępnionych przez producenta przez cały okres realizacji Etapu II Umowy. Zamawiający, po zawarciu Umowy, uzgodni z Wykonawcą rodzaj preferowanych przeglądarek, przy czym przeglądarki te muszą umożliwiać pełną, bezproblemową obsługę SOI oraz Systemu iPFRON+;
3. stanowisko pracy dla każdego Konsultanta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
   1. Zamawiający wymaga, aby wyposażenie wymienione wyżej, wraz z pomieszczeniami, dzierżawą łączy telefonicznych, internetowych oraz obsługą techniczną należało w całości do obowiązków Wykonawcy. Zamawiający wymaga, aby wszelkie koszty związane z wyposażeniem i utrzymaniem Infolinii oraz pozostałe koszty związane z realizacją Przedmiotu Umowy, Wykonawca wliczył w comiesięczne wynagrodzenie ryczałtowe za świadczenie usług w ramach Etapu II. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za należyte działanie i przydatność zasobów, o których mowa w zdaniu pierwszym, w szczególności wyposażenia, do wykonywania Umowy.
   2. Zamawiający po zawarciu Umowy zapewni i udostępni Wykonawcy system SOI oraz przekaże niezbędne informacje do Uwierzytelniania i Autoryzacji w systemie SOI. Wykonawca nie będzie ponosił żadnych opłat z tytułu korzystania z systemu SOI.

## Realizacja zgłoszeń telefonicznych

* 1. Zamawiający wymaga, aby realizacja zgłoszeń telefonicznych odbywała się według następującej procedury:
     1. Zgłoszenie telefoniczne niezwłocznie przyjmuje jeden z dostępnych Konsultantów obsługujących Infolinię;
     2. Na podstawie informacji zawartych systemie SOI, w Bazie Wiedzy SOI, w tym instrukcji, SRT, wiedzy o Systemie iPFRON+ nabytej podczas instruktażu oraz własnego doświadczenia, Konsultant przeprowadza rozmowę z osobą, która się zgłosiła i w zależności od klasy problemu:
  2. W przypadku nowych Incydentów Konsultant:
     1. Rejestruje Incydent w SOI;
     2. Rozwiązuje problem zgłoszony jako Incydent posługując się m.in. Bazą Wiedzy SOI i FAQ, a następnie zamyka zgłoszenie w SOI,
     3. W przypadku, gdy udzielenie pomocy wykracza poza zakres Pierwszej Linii Wsparcia, zarejestrowany Incydent w SOI Konsultant niezwłocznie przekierowuje do drugiej linii wsparcia (PFRON). Po rozwiązaniu Incydentu przez drugą linię wsparcia, Konsultant ma obowiązek udzielenia odpowiedzi Użytkownikowi Systemu zgłaszającemu Incydent, a następnie zamknięcia zgłoszenia w SOI;
     4. Jeśli Konsultant spotkał się pierwszy raz z danym problem, to po jego rozwiązaniu jest zobowiązany do utworzenia artykułu w Bazie Wiedzy.
  3. W przypadku zgłoszeń dotyczących otwartych Incydentów, Konsultant udziela zgłaszającemu Incydent stosowną informację o statusie zgłoszenia. Sposób i częstotliwość udzielania informacji Strony uzgodnią w Etapie I, z możliwością aktualizacji w Etapie II. Status danego zgłoszenia Konsultant sprawdza w SOI. Konsultant zobowiązany jest do bieżącego śledzenia statusów zgłoszeń.
     1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do aktualizacji procedury opisanej wyżej w trakcie realizacji Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
     2. Szczegóły dotyczące realizacji zgłoszeń telefonicznych przygotuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym w ramach Etapu I w formie instrukcji. Instrukcja może być modyfikowana w trakcie realizacji Etapu II.

## Realizacja zgłoszeń z poczty elektronicznej.

* 1. Realizacja przez Konsultanta zgłoszeń wpływających na pocztę elektroniczną odbywać się będzie za pośrednictwem SOI, według następującej procedury:
     1. Zgłoszenie Incydentu za pośrednictwem poczty elektronicznej automatycznie przetwarzane jest na zgłoszenie w SOI;
     2. Następnie zgłoszenie, o którym mowa w pkt 6.1.1 powyżej, niezwłocznie przejmuje do realizacji jeden z dostępnych Konsultantów Infolinii;
     3. Konsultant obsługujący Infolinię analizuje treść zgłoszenia i w zależności od klasy problemu:
  2. W przypadku nowych Incydentów:
     1. W sytuacji, gdy zgłoszenie jest niepełne np. brak zrzutów ekranu, niepełnego opisu Incydentu, Konsultant ma obowiązek zwrócić się do Użytkownika zgłaszającego Incydent (telefonicznie, mailowo) o uzupełnienie zgłoszenia;
     2. Rozwiązuje problem zgłoszony jako Incydent posługując się m.in. Bazą Wiedzy SOI i FAQ, a następnie zamyka zgłoszenie w SOI;
     3. W przypadku, gdy udzielenie pomocy wykracza poza zakres Pierwszej Linii Wsparcia, zarejestrowany Incydent w SOI Konsultant niezwłocznie przekierowuje do drugiej linii wsparcia (PFRON). Po rozwiązaniu Incydentu przez drugą linię wsparcia, Konsultant ma obowiązek udzielenia odpowiedzi Użytkownikowi Systemu zgłaszającemu Incydent, a następnie zamknięcia zgłoszenia w SOI;
     4. W przypadku zgłoszeń dotyczących otwartych Incydentów, Konsultant udziela zgłaszającemu Incydent stosowną informację o statusie zgłoszenia. Sposób i częstotliwość udzielania informacji Strony uzgodnią w Etapie I, z możliwością aktualizacji w Etapie II. Status danego zgłoszenia Konsultant sprawdza w SOI. Konsultant zobowiązany jest do bieżącego śledzenia statusów zgłoszeń.
  3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do aktualizacji procedury opisanej wyżej w trakcie realizacji Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
  4. Szczegóły dotyczące realizacji zgłoszeń z poczty elektronicznej przygotuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym w ramach Etapu I w formie instrukcji. Instrukcja może być modyfikowana w trakcie realizacji Etapu II.

## Realizacja zgłoszeń z formularzy SOI

* 1. Zamawiający wymaga, aby obsługa zgłoszeń przez formularze SOI odbywała się według następującej procedury:

7.1.1. Zgłoszenie wysłane za pomocą formularza SOI jest automatycznie rejestrowane w systemie SOI;

7.1.2. Następnie zgłoszenie, o którym mowa w pkt 7.1.1 powyżej, niezwłocznie przejmuje do realizacji jeden z dostępnych Konsultantów obsługujących Infolinię;

7.1.3. Konsultant obsługujący Infolinię analizuje treść zgłoszenia i w zależności od klasy problemu:

1. W przypadku nowych Incydentów:
2. W sytuacji, gdy zgłoszenie jest niepełne np. brak zrzutów ekranu, niepełnego opisu Incydentu, Konsultant ma obowiązek zwrócić się do Użytkownika zgłaszającego Incydent (telefonicznie, mailowo) o uzupełnienie zgłoszenia;
3. Rozwiązuje problem zgłoszony jako Incydent posługując się m.in. Bazą wiedzy SOI i FAQ, a następnie zamyka zgłoszenie w SOI;
4. W przypadku, gdy udzielenie pomocy wykracza poza zakres Pierwszej Linii Wsparcia, zarejestrowany Incydent w SOI Konsultant niezwłocznie przekierowuje do drugiej linii wsparcia (PFRON). Po rozwiązaniu Incydentu przez drugą linię wsparcia, Konsultant ma obowiązek udzielenia odpowiedzi Użytkownikowi Systemu zgłaszającemu Incydent, a następnie zamknięcia zgłoszenia w SOI;
5. W przypadku zgłoszeń dotyczących otwartych Incydentów, Konsultant udziela zgłaszającemu Incydent stosowną informację o statusie zgłoszenia. Sposób i częstotliwość udzielania informacji Strony uzgodnią w Etapie I, z możliwością aktualizacji w Etapie II. Status danego zgłoszenia Konsultant sprawdza w SOI. Konsultant zobowiązany jest do bieżącego śledzenia statusów zgłoszeń.
   1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do aktualizacji procedury opisanej wyżej w trakcie realizacji Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
   2. Szczegóły dotyczące realizacji zgłoszeń przez formularze SOI przygotuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym w ramach Etapu I w formie instrukcji. Instrukcja może być modyfikowana w trakcie realizacji Etapu II.

## Etap I – przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii.

### W ramach Etapu I Wykonawca przygotuje niezbędne zasoby techniczne oraz ludzkie potrzebne do świadczenia usługi Pierwszej Linii Wsparcia w Etapie II przez wszystkie Kanały kontaktu w Godzinach Roboczych w Dni Robocze na zasadach opisanych w OPZ. Do Obowiązków Wykonawcy należy prowadzenie działań związanych z rekrutacją pracowników oraz ich selekcją – celem zapewnienia właściwego poziomu świadczenia usługi Infolinii przez Konsultantów. Wykonawca będzie utrzymywał zespół niezbędny do realizacji usługi Infolinii, zgodnie z wymaganiami wskazanymi w ramach Etapu II.

### Instruktaż, szkolenia i warsztaty:

* + 1. W ramach Etapu I Wykonawca zapewni udział kandydatów na Konsultantów, mentora (patrz pkt 14.1 OPZ) oraz innych przedstawicieli Wykonawcy, którzy będą oddelegowani do realizacji Umowy (o ile jest to niezbędne do realizacji Umowy) w instruktażach z Systemu iPFRON+. Poniżej informacje dotyczące instruktaży:

1. Instruktaż „Ogólne Wiadomości o Systemie iPFRON+” dla max. 8 osób. Instruktaż zorganizuje i przeprowadzi Zamawiający wraz z twórcą Systemu iPFRON+. Instruktaż obejmie swym zakresem wiedzę na temat Systemu iPFRON+.
2. Instruktaż, o którym mowa w literze „a” powyżej zostanie przeprowadzony i zakończony nie później niż przed datą rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Etapu II. Informacja na temat dokładnej daty i miejsca przeprowadzenia instruktażu zostanie przekazana Wykonawcy nie później niż 3 Dni Roboczych przed datą jego rozpoczęcia na adres wskazany przez Wykonawcę w Umowie, chyba że Strony po zawarciu Umowy uzgodnią inaczej. Zamawiający przeprowadzić instruktaż w maju br., chyba że zawarcie Umowy nastąpi w terminie uniemożliwiającym dochowanie tego terminu.
3. Instruktaż zostanie przeprowadzony w Warszawie lub okolicach, nie dalej niż 40 km drogami publicznymi od Dworca Warszawa Centralna (mierzonej wg Google Maps). Zamawiający w wyjątkowych sytuacjach dopuszcza możliwość przeprowadzenia instruktażu on-line za pomocą platformy MS Teams lub Zoom.
4. Czas trwania instruktażu – 3 Dni Robocze, po 8 godzin instruktażu każdego dnia. (1 godzina instruktażu = 45 minut).
5. Uczestnicy instruktażu będą mieli zapewnione zakwaterowanie w hotelu, na terenie którego znajduje się sala wykładowa (z dwoma posiłkami każdego dnia: śniadanie, kolacja) oraz wyżywienie w trakcie instruktażu, które obejmuje każdego dnia: kawę, wodę mineralną, soki, ciastka oraz obiad składający się z dwóch dań gorących. Wszelkie pozostałe koszty udziału uczestników w instruktażu ponosi Wykonawca.
6. Program/zakres/harmonogram instruktażu i materiały instruktażowe oraz testy i ankiety oceny instruktażu zostaną przekazane Wykonawcy przez organizatora instruktażu w porozumieniu z Zamawiającym na co najmniej 2 Dni Robocze przed rozpoczęciem instruktażu, chyba że Strony po zawarciu Umowy uzgodnią inaczej.
7. Instruktaż zakończy się testem potwierdzającym przygotowanie kandydatów na Konsultantów oraz mentora do wykonywania czynności, o których mowa w pkt 14.1 OPZ, do działań związanych z obsługą Infolinii Systemu iPFRON+.
8. **Zaliczenie testu przez każdego z kandydatów na Konsultanta oraz mentora tj. udzielenie co najmniej 70% pozytywnych odpowiedzi, potwierdzone będzie zaświadczeniem ukończenia instruktażu.**
9. **Wyłącznie kandydaci na Konsultantów oraz mentor, którzy otrzymali zaświadczenie ukończenia instruktażu, mogą przystąpić do realizacji Etapu II.**
10. W przypadku kandydata na Konsultanta oraz mentora, który nie zaliczy testu z wynikiem co najmniej 70% pozytywnych odpowiedzi, Zamawiający może zdecydować o przeprowadzeniu kolejnego testu. W przeciwnym przypadku oraz w przypadku każdego kolejnego niezaliczenia testu przez kandydata na Konsultanta oraz mentora, kandydat na Konsultanta lub mentor nie zostanie dopuszczony do świadczenia usługi w ramach Etapu II.
11. Za uczestnictwo kandydatów na Konsultantów oraz mentora w instruktażu Zamawiający nie przewiduje wynagrodzenia dla Wykonawcy.
12. Instruktaż, o którym mowa w pkt 8.2.1 OPZ będzie przeprowadzony tylko raz przez Zamawiającego wraz z twórcą Systemu iPFRON+ w trakcie całego okresu obowiązywania Umowy tj. w ramach Etapu I.
13. Wykonawca zobowiązany będzie przygotować i przeprowadzić instruktaż dla nowych lub dodatkowych Konsultantów w ramach Opcji. W tym celu Wykonawca podczas instruktażu zapewni jednego mentora, który w ramach Etapu II będzie prowadził instruktaż dla nowych lub dodatkowych Konsultantów.
    * 1. W ramach Etapu I Wykonawca, na swój koszt, zobowiązany jest przeprowadzić **szkolenia z:**
14. **umiejętności miękkich** dla wszystkich Konsultantów obsługujących Infolinię na potwierdzenie czego Wykonawca, przed przystąpieniem do realizacji Etapu II, przedstawi dowód odbycia szkolenia przez wszystkich Konsultantów oraz każdorazowo przy zatrudnieniu nowych Konsultantów (np. w ramach Opcji), chyba, że Konsultanci odbyli już szkolenie u Wykonawcy i posiadają dowód odbycia takiego szkolenia. Szkolenie obejmie techniki profesjonalnej obsługi klienta, obsługi trudnego klienta i reklamacji, oraz budowania profesjonalnego wizerunku. Celem szkolenia jest kształtowanie postawy pro-klienckiej. Konsultanci opanują standardy prowadzenia rozmów telefonicznych z uwzględnieniem wymagań Zamawiającego w zakresie formalności rozmowy np. sposobu powitania i zakończenia rozmowy. W trakcie szkolenia ćwiczone będą takie umiejętności jak:
    * badanie potrzeb klienta,
    * zarządzanie czasem i przebiegiem rozmowy,
    * rozwijanie umiejętności komunikacyjnych mających na celu wyeliminowanie zwrotów potocznych, błędów językowych, „czarnych zwrotów”,
    * umiejętność zadawania odpowiednich pytań,
    * parafrazowanie wypowiedzi klienta,
    * łagodzenie zastrzeżeń,
    * techniki przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg.
15. **obsługi klienta z niepełnosprawnościami[[2]](#footnote-2)** dla wszystkich Konsultantów obsługujących Infolinię na potwierdzenie czego Wykonawca, przed przystąpieniem do realizacji Etapu II przedstawi dowód odbycia szkolenia przez wszystkich Konsultantów oraz każdorazowo przy zatrudnieniu nowych Konsultantów, chyba, że Konsultanci odbyli już szkolenie u Wykonawcy i posiadają dowód odbycia takiego szkolenia.
    * 1. Wszyscy kandydaci na Konsultantów przed dopuszczeniem do obsługi Infolinii zostaną poddani **egzaminowi sprawdzającemu umiejętności z obsługi zgłoszeń Incydentów.** Szczegóły dotyczące egzaminu Strony uzgodnią niezwłocznie po zawarciu Umowy, natomiast ogólne wymogi dotyczące egzaminu opisane są poniżej:
16. Egzamin zostanie przygotowany przez Wykonawcę, przy czym założenia egzaminu, w tym treść pytań oraz sposób weryfikacji udzielania odpowiedzi oraz wyniki egzaminu zostaną przedstawione do uprzedniej akceptacji Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia uwag Zamawiającego;
17. Wykonawca na własny koszt zapewni udział w egzaminie grupy kandydatów na Konsultantów oraz przygotuje komplet materiałów niezbędnych do przeprowadzenia egzaminu, które zostaną zatwierdzone przez Zamawiającego;
18. **Do świadczenia usług Infolinii w ramach Etapu II będą dopuszczeni wyłącznie kandydaci, którzy uzyskają pozytywny wynik egzaminu**;
19. **Poprzez pozytywny wynik egzaminu należy rozumieć udzielenie minimum 70,00% poprawnych odpowiedzi;**
20. Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia egzaminu każdorazowo w przypadku zmiany Konsultantów lub nowych kandydatów na Konsultantów (np. w ramach Opcji). W takim przypadku zastosowanie mają postanowienia lit. a-d powyżej.
    * 1. **Warsztat z obsługi SOI**.

Warsztaty zorganizuje i przeprowadzi Zamawiający dla uczestników instruktażu „Ogólne Wiadomości o iPFRON+”. Warsztat nie powinien przekroczyć 4 godzin zegarowych i odbędzie się w siedzibie Zamawiającego. Wszystkie koszty związane z warsztatem, poza kosztami dojazdu uczestników warsztatu, noclegów i wyżywienia, ponosi Zamawiający. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenie szkolenia on-line za pośrednictwem komunikatorów na odległość np. MS Teams, o czym powiadomi Wykonawcę z wyprzedzeniem.

### System IVR

## Wykonawca przygotuje oraz uruchomi System IVR w terminie 20 dni kalendarzowych liczonych od dnia zawarcia Umowy.

## System IVR będzie umożliwiał kolejkowanie połączeń przychodzących oraz będzie przekierowywał połączenia zgodnie z poniższymi zasadami:

1. następny wolny Konsultant – IVR będzie kierował połączenie do Konsultanta, który w danym momencie nie prowadzi rozmowy;
2. losowo – IVR będzie kierował połączenie do dowolnego Konsultanta, który jest dostępny;
3. najmniej odebranych połączeń (ang. fewest calls) – połączenie trafia do Konsultanta, który obsłużył dotychczas najmniej połączeń w ciągu zdefiniowanego czasu;
4. najdłużej w spoczynku - IVR będzie kierował połączenie do Konsultanta, u którego upłynęło najwięcej czasu od ostatniej rozmowy.

## System IVR będzie umożliwiał routing połączenia przychodzącego, to znaczy czas wywołania Konsultanta do odebrania połączenia przychodzącego, np. 10s. po tym czasie połączenie przychodzące przekazywane jest do następnego wolnego Konsultanta.

## System IVR będzie informował dzwoniącego o pozycji w kolejce lub czas oczekiwania na połączenie z Konsultantem.

* + 1. System IVR będzie miał możliwość ustawienia zasad wejścia i pobytu w kolejce. Kryteria zasad wejścia i pobytu w kolejce Strony ustalą w Etapie I, przy czym ostateczną decyzję co do tych zasad podejmuje Zamawiający.
    2. Wykonawca zobowiązuje się do codziennego wykonywania pełnych kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR w trybie ciągłym. Za zapewnienie odpowiednich narzędzi do wykonywania bieżących kopii zapasowych w trybie ciągłym odpowiada Wykonawca.
    3. System IVR będzie miał możliwość wprowadzenia harmonogramu komunikatów i realizacji połączeń dla poszczególnych kolejek (np. dzień/noc, dzień tygodnia, święta, awarie, dni wolne od pracy).
    4. Komunikaty w Systemie IVR mają za zadanie w szczególności:
       - w Godzinach Roboczych – informować Użytkownika Systemu o zasadach pracy Infolinii;
       - poza Godzinami Roboczymi – informować o godzinach pracy Infolinii;
       - informować o wszelkich zmianach w dostępności Infolinii i Systemu iPFRON+.
    5. Wykonawca w ramach realizacji Umowy jest zobowiązany do nagrywania komunikatów głosowych zarówno w ramach struktury IVR wchodzącej w zakres zamówienia, jak również w ramach zgłoszonych przez Zamawiającego zmian w strukturze IVR.
    6. Wykonawca skonfiguruje komunikaty IVR, zgodnie z potrzebami Zamawiającego. W przypadku konieczności rozbudowania/rozszerzenia lub ograniczenia komunikatów lub struktury IVR, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności wprowadzenia zmian na co najmniej 3 Dni Roboczych przed datą wprowadzenia zmian, niezależnie od Etapu realizacji Umowy. W sytuacjach wyjątkowych (np. awaria Systemu) Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności wprowadzenia zmian w komunikatach IVR a Wykonawca zobowiązany jest wprowadzić zmiany w komunikatach niezwłocznie, jednak w czasie nie dłuższym niż 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego.
    7. Każdorazowo komunikaty IVR podlegają akceptacji Zamawiającego.
    8. W przypadku wykorzystania lektora cyfrowego, skróty nazw instytucji i nazw systemów muszą być czytane fonetycznie.
    9. Dodatkowe komunikaty oraz modyfikacje komunikatów w Systemie IVR Wykonawca wykona na własny koszt.
    10. System IVR musi umożliwiać przekazywanie połączeń.

### Standardy Obsługi Infolinii.

* + 1. Wykonawca w terminie 10 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy przygotuje i przekaże Zamawiającemu do akceptacji dokument pt. „Standard Obsługi Infolinii”, który będzie umożliwiał prawidłową obsługę i udzielanie właściwych odpowiedzi Użytkownikom Systemu. Głównym celem wprowadzenia Standardów Obsługi Infolinii jest ujednolicenie zasad udzielania informacji w ramach obsługi Użytkownika Systemu, organizacji pracy Infolinii, a także ustandaryzowanie jakości tej obsługi. Dokument ma także pomagać Konsultantom w profesjonalnej i zgodnej ze standardami obsłudze Użytkownika Systemu.
    2. Standardy Obsługi Infolinii będą składać się z co najmniej następujących elementów:

1. kodeksu etycznego Konsultanta Infolinii,
2. zakresu obowiązków Infolinii,
3. zasad organizacji pracy Infolinii,
4. możliwych sposobów postępowania w przypadku sytuacji kryzysowych.
   * 1. Elementy wymienione w pkt 8.4.2 powyżej mają zawierać rekomendacje/wytyczne dotyczące przebiegu rozmowy telefonicznej/konsultacji elektronicznej, słownictwa, gramatyki, stylistyki oraz praktycznych porad i przykładów pomocnych w codziennej pracy Konsultantów.
     2. Wykonawca, po zatwierdzeniu przez Zamawiającego Standardu Obsługi Infolinii, zamieści dokument w Bazie Wiedzy SOI w formacie uzgodnionym przez Strony.
     3. Standard Obsługi Infolinii będzie zgodny z księgą znaków PFRON i dostępnością cyfrową dokumentów.
     4. Zamawiający, w terminie 2 Dni Roboczych od otrzymania od Wykonawcy dokumentu Standardy Obsługi Infolinii zaakceptuje go lub przekaże uwagi. Wykonawca, w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania uwag od Zamawiającego, zobowiązany jest uwzględnić uwagi Zamawiającego. Dalsza akceptacja przebiega jak wyżej. Łączny czas na przygotowanie dokumentu Standardy Obsługi Infolinii nie może przekroczyć terminu realizacji Etapu I, wliczając w to czas akceptacji i modyfikacji. W przypadku braku akceptacji Standardów Obsługi Infolinii przez Zamawiającego w terminie realizacji Etapu I, Zamawiający naliczy karę za nienależyte wykonanie Etapu I, o której mowa w paragrafie 9 ust. 1 pkt 9.1 Umowy.
     5. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizowania dokumentu „Standardy Obsługi Infolinii” każdorazowo, gdy zajdzie taka potrzeba. Aktualizacja dokumentu jest niezbędna w celu utrzymania wysokiego poziomu świadczenia usług. Zamawiający będzie uzgadniał z Wykonawcą zakres i częstotliwość dokonywanych zmian.

### 8.5. Instrukcje przygotowania odpowiedzi dla Użytkowania Systemu wraz z przykładowymi SRT:

* + 1. Wykonawca opracuje instrukcję przygotowywania odpowiedzi dla Użytkowników Systemu, która zawierać ma opis działań, jakie Konsultanci będą wykonywać w procesie przygotowywania i zbierania danych/informacji, które będą wykorzystywane przy udzielaniu odpowiedzi Użytkownikom Systemu.
    2. Instrukcja ma porządkować schemat pracy podczas udzielania odpowiedzi, zawierać przykładowe pytania naprowadzające, doprecyzowujące oraz wskazówki do rozmowy z trudnym klientem. Instrukcja przygotowywania odpowiedzi dla Użytkowników Systemu, zawierać będzie zbiór ujednoliconych szablonów odpowiedzi (SRT). Szablony powinny zawierać przykładowe merytoryczne wzory odpowiedzi na pytania, które mogą się pojawić od Użytkowników Systemu. Wzory będą zawierały m.in. przykłady powitania, schemat rozpoczynania odpowiedzi, przykładowy wkład merytoryczny. Instrukcja przygotowywania odpowiedzi dla Użytkowników Systemu będzie zawierać wskazówki, jak przygotowywać kompleksowe odpowiedzi dla Użytkowników Systemu.
    3. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji SRT w trakcie realizacji Etapu II w oparciu o zgłoszenia Użytkowników Systemu pojawiające się podczas Etapu II i każdorazowo na wniosek Zamawiającego. Aktualizacja SRT ma na celu poprawę jakości obsługi zgłoszeń Użytkowników Systemu.
    4. Wykonawca do końca upływu Etapu I przedstawi propozycję Raportu Miesięcznego do akceptacji Zamawiającego. W przypadku uwag Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do ich uwzględnienia. Decyzja o ostatecznym zakresie Raportu Miesięcznego należy do Zamawiającego. Zakres Raportu Miesięcznego musi zostać ustalony nie później niż na 5 Dni Roboczych przed upływem pierwszego miesiąca świadczenia usługi Infolinii w ramach Etapu II.
    5. Pozostałe wymagania do zrealizowania w ramach Etapu I zostały określone w pozostałych postanowieniach niniejszego OPZ.

## Konsultanci.

* 1. **Każdy z Konsultantów oddelegowanych do realizacji Przedmiotu Umowy musi posiadać co najmniej 6 miesięczne doświadczenie w obsłudze infolinii/contact center. W celu wykazania doświadczenia Wykonawca zobowiązany będzie złożyć, co najmniej na 2 Dni Robocze przed planowanym rozpoczęciem pracy Konsultanta w ramach Etapu II, dokument potwierdzający doświadczenie Konsultanta. Dokumentem tym może być w szczególności CV.** Brak zapewnienia oddelegowania do realizacji Przedmiotu Umowy Konsultanta, który spełnia wymagania określone w niniejszym punkcie, uprawniać będzie Zamawiającego do odmowy dopuszczenia Konsultanta do wykonywania Umowy oraz naliczenia kary umownej, o której mowa w paragrafie 12 pkt 9.5 Umowy.
  2. Do zadań Konsultantów obsługujących Infolinię w szczególności będzie należało:

1. bieżąca obsługa Pierwszej Linii Wsparcia;
2. stałe zdobywanie wiedzy o Systemie iPFRON+, w szczególności poprzez:

* uczestniczenie w szkoleniach e-learning na platformie https://edukacja.pfron.org.pl/;
* udział w szkoleniach organizowanych przez Wykonawcę w ramach mentoringu;
* zapoznawanie się z prezentacjami nowych wersji Systemu albo uczestniczenie w prezentacjach dotyczących Systemu na polecenie Zamawiającego. Prezentacje odbywać się będą w formie on-line;
* bieżące monitorowanie zmian w podręcznikach zamieszczonych w Bazie Wiedzy SOI.

1. monitorowanie strony internetowej PFRON, w tym https://portal-ipfronplus.pfron.org.pl/ (w tym aktualności i komunikatów) w zakresie informacji dotyczących Systemu iPFRON+ lub innych związanych z Systemem iPFRON+ przekazanych Wykonawcy po zawarciu Umowy;
2. opracowywanie i aktualizacja pytań i odpowiedzi w Bazie Wiedzy SOI;
3. opracowywanie i aktualizacja materiałów informacyjnych udostępnianych w Bazie Wiedzy SOI;
4. udział w instruktażach prowadzonych przez mentora. Instruktaże te będą prowadzone poza godzinami pracy Infolinii.
   1. Konsultant udziela odpowiedzi na podstawie informacji, w szczególności :
5. pozyskanych w wyniku udziału w szkoleniach, instruktażach, prezentacjach, warsztatach i szkoleniach e-learningowych;
6. zawartych w Bazie Wiedzy SOI;
7. znajdujących się na stronie internetowej PFRON, w tym https://portal-ipfronplus.pfron.org.pl/ lub innych związanych z Systemem iPFRON+ przekazanych Wykonawcy po zawarciu Umowy;
8. pozyskanych od Zamawiającego i Wykonawcy.
   1. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Konsultantów oraz kandydatów na Konsultantów, jak za działania i zaniechania własne.

## Baza wiedzy SOI.

* 1. Wykonawca będzie zobowiązany do systematycznego tworzenia Bazy Wiedzy SOI i jej aktualizacji przez cały okres realizacji Umowy. Baza Wiedzy SOI będzie ustrukturalizowanym zbiorem informacji, umożliwiającym Konsultantom obsługującym Infolinię bieżącą edukację, prowadzącą do udzielania poprawnych odpowiedzi. Baza Wiedzy przygotowana i aktualizowana będzie przez Wykonawcę.
  2. Wykonawca w terminie 10 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy, chyba że Strony postanowią inaczej, zaproponuje i uzgodni z Zamawiającym zawartość Bazy Wiedzy, jej strukturę i metody zarządzania.

Pełne prawa własności do Bazy Wiedzy SOI (w tym zawartość i struktury) należą do Zamawiającego.

* 1. Baza Wiedzy SOI składać się będzie w szczególności z:
     1. odpowiedzi na powtarzające się pytania wraz z pytaniami,
     2. zidentyfikowane problemy wraz z opisem sposobu ich rozwiązania,
     3. podręczniki Użytkownika,
     4. SRT;
     5. Instrukcje przygotowania odpowiedzi dla Użytkownika Systemu;
     6. Standardów Obsługi Infolinii;
     7. materiałów szkoleniowych i instruktażowych;
     8. prezentacji;
     9. innych dokumentów uzgodnionych przez Strony po zawarciu Umowy.
  2. Wykonawca będzie zobowiązany do:
     1. bieżącej aktualizacji produktów i zawartości Bazy Wiedzy SOI we własnym zakresie, oraz
     2. aktualizacji produktów, zawartości Bazy Wiedzy SOI każdorazowo na wniosek Zamawiającego i w terminie przez niego wskazanym (nie krótszym niż 1 Dzień Roboczy).
  3. Dokumenty i inne materiały udostępnione w Bazie Wiedzy SOI będą podlegać akceptacji Zamawiającego, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.

## Monitorowanie jakości świadczenia usługi

* 1. Ocena jakościowa pracy Konsultantów będzie odbywać się na podstawie karty oceny. Wzory karty oceny przygotuje Wykonawca w ramach realizacji Etapu I. Opracowane wzory podlegają zatwierdzeniu przez Zamawiającego. Wykonawca będzie dokonywał modyfikacji karty oceny, która będzie wymagać wspólnej decyzji Stron i będzie mogła następować jedynie w obiektywnie uzasadnionych przypadkach.
  2. Rozmowy telefoniczne przeprowadzone przez Konsultantów będą odsłuchiwane przez Wykonawcę zgodnie z uwzględnieniem następujących częstotliwości:

1. ocena co najmniej 5 rozmów telefonicznych dla jednego Konsultanta tygodniowo;
2. podsumowanie ocen będzie przekazywane Zamawiającemu raz na 1 miesiąc w Raporcie Miesięcznym.
   1. Korespondencja elektroniczna udzielona Użytkownikom przez każdego Konsultanta, będzie sprawdzana przez Wykonawcę z uwzględnieniem następujących częstotliwości:
3. ocena co najmniej 2 wiadomości elektronicznych dla jednego Konsultanta tygodniowo;
4. podsumowanie ocen będzie przekazywane Zamawiającemu raz na 1 miesiąc w Raporcie Miesięcznym.
   1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do własnego prowadzenia weryfikacji realizowanych przez Wykonawcę ocen Konsultantów oraz prowadzenia niezależnej weryfikacji jakości pracy Infolinii, w tym Konsultantów.
   2. W takim przypadku Zamawiający przekaże swoją ocenę Konsultanta Wykonawcy, a Wykonawca zobowiązany jest do wpisania oceny Zamawiającego do karty oceny.
   3. W przypadku negatywnych ocen odnotowanych w karcie oceny dla danego Konsultanta, odnoszących się do co najmniej 5 rozmów telefonicznych lub 5 odpowiedzi elektronicznych, na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, Zamawiający naliczy karę zgodnie z paragrafem12 ust. 9 pkt 9.9 Umowy. W takim przypadku Zamawiający również może zażądać zmiany Konsultanta na innego bez ponoszenia przez Zamawiającego dodatkowych kosztów, a Wykonawca zobowiązany jest takie żądanie spełnić w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.
   4. W przypadku wpływu skargi na pracę Infolinii lub Konsultanta, każde zgłoszenie będzie analizowane i ocenione przez Wykonawcę niezależnie od prowadzonych kart ocen. Wynik oceny powyższego zgłoszenia oraz jego zapis będzie przekazany Zamawiającemu niezwłocznie, nie później niż 3 Dni Robocze od wpływu skargi do Wykonawcy (bezpośrednio od Użytkownika). W przypadku, gdy skarga wpłynie bezpośrednio do Zamawiającego, Zamawiający niezwłocznie poinformuje o tym Wykonawcę.
   5. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru skarg na pracę Infolinii iPFRON+ (w ustalonej formie między Stronami w Etapie I) i przekazywanie go Zamawiającemu raz na 1 miesiąc w Raporcie Miesięcznym.
   6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do własnego prowadzenia weryfikacji pracy Konsultantów lub samej pracy Infolinii np. poprzez samodzielnie wykonane połączenia.
   7. W przypadku 5 i więcej uzasadnionych skarg na pracę Infolinii, na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, Zamawiający naliczy karę określoną w paragrafie 9 ust.9 pkt. 9.10 Umowy. Decyzja o tym, czy skarga jest uzasadniona czy nie należy do Zamawiającego. Ponadto, Wykonawca zobowiązany jest przedsięwziąć niezbędne działania naprawcze eliminujące skargi w przyszłości. Skargę może złożyć sam Zamawiający lub Użytkownik Systemu.
   8. Zamawiający ma prawo zgłoszenia zastrzeżeń odnośnie niewłaściwej pracy konkretnych członków personelu Wykonawcy wykonujących Umowę, w tym Konsultantów i mentora. W przypadku, gdy zastrzeżenia Zamawiającego okażą się uzasadnione, Wykonawca niezwłocznie odsunie taką osobę od wykonywania Umowy oraz w terminie uzgodnionym z Zamawiającym Wykonawca zastąpi tą osobę inną zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie może być dłuższym niż 10 Dni Roboczych (chyba że Zamawiający postanowi inaczej).

## Etap II – Realizacja usługi Infolinii.

* 1. W ramach obsługi Pierwszej Linii Wsparcia będą realizowane następujące czynności:
     1. Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń Incydentów w Godzinach Roboczych w Dni Robocze.
     2. Wykonawca zapewni obsługę Użytkowników korzystających z Infolinii zgodnie ze Standardami Obsługi Infolinii odnoszącymi się do poziomu obsługi, kultury, uprzejmości oraz wiedzy merytorycznej. W razie zidentyfikowania naruszeń Standardów Obsługi Infolinii, Wykonawca będzie zobowiązany dodatkowo przeszkolić Konsultantów. Potwierdzeniem utrzymania standardów będzie odpowiednia informacja w Raporcie Miesięcznym w formie uzgodnionej z Zamawiającym w Etapie I.
     3. W przypadku zidentyfikowania naruszeń Standardów Obsługi Infolinii przez Konsultantów obsługujących Infolinię, Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy odsunięcia danego Konsultanta od obsługi Infolinii.
     4. Wykonawca zapewni system oceny pracy Konsultantów przez **Użytkowników Infolinii**. Wyniki oceny udostępniane będą do wglądu na żądanie Zamawiającego[[3]](#footnote-3).
     5. Zakres cykliczny Raportu Miesięcznego Strony ustalą w ramach Etapu I. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca co miesiąc generował Raport Miesięczny z wykonania usługi za ostatni miesiąc. Raport Miesięczny ten będzie załącznikiem do Protokołu Odbioru.
     6. Wykonawca, w terminie 1 Dnia Roboczego (chyba że Zamawiający postanowi inaczej), na każde żądanie Zamawiającego zobowiązany jest przedstawić raport, za dowolny okres świadczenia usługi.
     7. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca na ostatni dzień świadczenia usługi wygenerował i przekazał Zamawiającemu raport za cały okres świadczenia Etapu II. Raport ten będzie załącznikiem do ostatniego Protokołu Odbioru.

## Dostępność Infolinii (SLA)

Zamawiający wymaga, aby dostępność Infolinii wynosiła nie mniej niż 99,5% w Godzinach Roboczych w Dni Robocze w czasie każdego miesiąca realizacji Etapu II.

## Pozostałe wymagania .

Wykonawca zapewni:

* 1. W okresie realizacji Umowy oprócz Konsultantów obsługujących Infolinię również udział mentora, którego zadaniem będzie w szczególności:
     1. uczestnictwo w prezentacjach nowych funkcjonalności Systemu iPFRON+, a następnie (w terminie uzgodnionym z Zamawiającym) skuteczne przekazanie Konsultantom nabytej podczas prezentacji wiedzy o wprowadzonych zmianach w Systemie iPFRON+. Zamawiający o prezentacjach będzie informował Wykonawcę z wyprzedzeniem;
     2. motywowanie, coaching Konsultantów;
     3. zapewnienie wsparcia Konsultantom w rozwoju ich kompetencji;
     4. optymalizacja procesu obsługi Infolinii;
     5. przeprowadzanie instruktaży, o których mowa w pkt 8.2.1. OPZ w Etapie II w przypadku konieczności zmiany Konsultantów obsługujących Infolinię bądź nowych/dodatkowych Konsultantów (np. w ramach Opcji). W przypadku tych instruktaży zastosowanie mają wymagania określone w literze d), g) – k) pkt 8.2.1 OPZ. Wykonawca zobowiązany jest przy instruktażach dla nowych/dodatkowych Konsultantów, po wcześniejszej aktualizacji tych dokumentów, wykorzystać program/zakres/harmonogram instruktażu i materiały instruktażowe oraz test i ankietę oceny instruktażu, o których mowa w pkt 8.2.1. litera f) OPZ, chyba że Strony uzgodnią inaczej po zawarciu Umowy.
     6. stałe zdobywanie wiedzy o Systemie iPFRON+ poprzez uczestniczenie w szkoleniach e-learning na platformie https://edukacja.pfron.org.pl/ oraz szkoleniach organizowanych przez Wykonawcę w ramach mentoringu w celu zapewnienia merytorycznego wsparcia Konsultantom i poprawy jakości obsługi Infolinii;
     7. monitorowanie strony https://portal-ipfronplus.pfron.org.pl/ (w tym aktualności i komunikatów) w zakresie informacji dotyczących Systemu iPFRON+ zapewnienia merytorycznego wsparcia Konsultantom i poprawy jakości obsługi Infolinii.
  2. Nadzór techniczny nad obsługą Infolinii, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni sprzęt do obsługi Infolinii oraz jego pełną obsługę techniczną, w tym pogotowie serwisowe w Godzinach Roboczych w Dni Robocze oraz usuwanie awarii ww. sprzętu, a także będzie ponosił wszelkie koszty dotyczące funkcjonowania serwisu i napraw w ramach wynagrodzenia ryczałtowego za świadczenie usługi lub wynagrodzenia w ramach Opcji;
  3. Nadzór merytoryczny nad obsługą Infolinii telefonicznej, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez Konsultantów Infolinii na pytania zadawane telefonicznie;
  4. Nadzór merytoryczny nad obsługą poczty elektronicznej oraz SOI, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez Konsultantów na pytania zadawane na adres poczty elektronicznej oraz w formularzach zgłoszeniowych SOI;
  5. Rejestrowanie rozmów oraz statystyki (z wykorzystaniem narzędzia do tworzenia statystyk), które pozwalają na pełną i prawidłową analizę funkcjonowania Infolinii. Raport ze statystyk będą obejmować m.in.:

1. zestawienie dotyczące liczby Połączeń,
2. zestawienie dotyczące liczby Połączeń odebranych,
3. zestawienie dotyczące liczby Połączeń oczekujących,
4. zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do odebrania Połączenia,
5. zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do rezygnacji z Połączenia,
6. zestawienie dotyczące liczby Połączeń odrzuconych,
7. zestawienie dotyczące czasów dostępności pracowników Infolinii.
   1. Raport ze statystyk będzie elementem Raportu Miesięcznego. Na żądanie Zamawiającego zmieni zakres raportów w uzgodnionym przez Strony terminie.
   2. Zapewni Zamawiającemu przez cały okres świadczenia Etapu II dostęp online w trybie ciągłym do nagrań przeprowadzanych rozmów w celu przesłuchania i oceny jakości pracy Konsultantów Infolinii.
   3. Gotowość do spotkań z Zamawiającym w trakcie realizacji Umowy na każde żądanie Zmawiającego. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić w spotkaniu udział konkretnej osoby na każde żądanie Zamawiającego.
   4. Spotkania, o których mowa w pkt 14.8 powyżej odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego lub online np. przez aplikację Microsoft Teams, Skype, Zoom lub inną uzgodnioną pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Wykonawca na żądanie Zamawiającego zobowiązany będzie przygotować notatkę z przeprowadzonego spotkania. W takim przypadku notatka będzie podlegać akceptacji Zamawiającego.
   5. Wszelkie materiały, dokumenty przygotowane w ramach niniejszego zamówienia, w tym Standardy Obsługi Infolinii muszą zostać przygotowane zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz z wykorzystaniem najlepszych praktyk projektowania dostępnych cyfrowo dokumentów, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.
   6. Wykonawca będzie realizował Przedmiot Umowy zgodnie z następującymi zasadami współpracy:
      1. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy zachowania najwyższej staranności i działania, zgodnie z obowiązującym stanem prawnym, w szczególności Wykonawca wykona prace z uwzględnieniem Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2017 poz. 2247), Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U z 2019 r. poz. 848) i specyfikacji Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1) oraz wytycznych Word Wide Web Consortium (W3C).

1. Liczba Dni Roboczych zostanie dostosowana do Oferty Wykonawcy. [↑](#footnote-ref-1)
2. Wymaganie to zostanie wykreślone w przypadku niezaoferowania przez Wykonawcę w ramach kryterium oceny ofert szkolenia obsługi klienta z niepełnosprawnościami dla wszystkich Konsultantów obsługujących Infolinię. [↑](#footnote-ref-2)
3. Punkt zostanie wykreślony jeżeli Wykonawca nie zaoferuje systemu oceny Konsultantów w ramach kryterium oceny ofert. [↑](#footnote-ref-3)