

Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

Spis treści

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.....	1
SŁOWNIK.....	5
OBSŁUGA INFOLINII	10
1. Przedmiot zamówienia w obszarze obsługi Infolinii CeZ obejmuje:.....	10
2. Informacje dodatkowe:	12
INFRASTRUKTURA.....	12
3. Wykonawca będzie świadczył usługi wykorzystując własną infrastrukturę	12
REJESTROWANIE WSZYSTKICH ZGŁOSZEŃ, ICH ARCHIWIZACJA I WYSZUKIWANIE	14
4. Wymagania w zakresie rejestrowania rozmów.....	14
KONSULTANCI.....	15
5. Wymagania w zakresie	15
JĘZYK OBSŁUGI.....	16
6. Wymagania w zakresie języków obsługi.....	16
ZAŁĄCZNIKI.....	16
Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach Infolinii	18
7. Wymagania w zakresie obsługi Infolinii.....	18
8. Proces obsługi zgłoszeń.....	19
9. Przebieg obsługi Zgłoszenia.....	19
Załącznik 2: Prognoza ruchu.....	23
10. Kluczowe statystyki w zakresie prognozy ruchu.....	23
Załącznik 3: Parametry poziomu usług Infolinii.....	25
11. Definicje parametrów.....	25
12. Minimalny poziom usług	29
13. Maksymalne czasy obsługi.....	30
14. Monitorowanie jakości pracy Konsultantów.....	31
15. Raportowanie realizacji świadczenia usługi.....	33
Załącznik 4: Struktura systemu IVR.....	36
16. Aktualnie wykorzystywana struktura menu:.....	36
17. System IVR musi zawierać w szczególności:	36

Załącznik 5: Zasady naliczania kar umownych	39
18. Ogólne zasady naliczania kar umownych	39
19. Poziom odbieralności w ramach miesiąca kalendarzowego.....	39
20. Współczynnik Zasadnych Reklamacji.....	39
21. Poziom Dostępności	40
22. Czas Rejestracji Zgłoszenia	40
23. Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem oraz czas przekazania Klientowi zewnętrznemu odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia.....	40
24. Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii.....	41
25. Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta na Infolinii CATI	41
26. Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta na Infolinii CAWI.....	41
27. Wiedza i profesjonalizm	42
Załącznik 6: Lista Systemów.....	43
28. Lista Systemów na dzień podpisania umowy:	43
29. Materiały informacyjne dotyczące Systemów dostępne są na stronie cez.gov.pl oraz po logowaniu do danego Systemu.	44
30. Wskazana lista może ulec zmianie zgodnie z postanowieniami umowy.....	44
Załącznik 7: Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów do świadczenia usługi	45
31. Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów	45
Załącznik 8: Zakres Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę.....	47
32. Wykluczenia Zgłoszeń z obsługi na I linii wsparcia	47
Załącznik 9: Minimalne wymagania dla Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ)	48
33. Wymagania ogólne.....	48
34. Wymagania podstawowe:.....	49
35. System Obsługi Zgłoszeń ma zapewniać realizację wskazanych niżej zadań:.....	54
36. Zamawiający lub wskazany przez niego podmiot ma prawo do przeprowadzenia audytu SOZ w zakresie bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych.....	54
Załącznik 10: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu Infolinii.....	55
37. Nie później niż na 10 dni przed dniem wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do:..	55
Załącznik 11: Procedura dodawania nowego Systemu do obsługi przez Infolinię.....	56
38. Wymagania odnośnie do procedury dodawania nowego Systemu do obsługi.....	56
Załącznik 12. Procedura zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej – zamówienie opcjonalne.....	57
39. Wymagania w zakresie procedury zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej.....	57
Załącznik 13. Badanie satysfakcji Klienta zewnętrznego.....	58
40. Szczegółowe cele badania satysfakcji obejmują:.....	58
41. Informacja o realizacji badania.....	58

42.	Kluczowe elementy oceny - wskaźniki jakości obsługi Klientów zewnętrznych na Infolinii	58
43.	Przygotowanie do realizacji badania satysfakcji Klientów zewnętrznych	59
44.	Raportowanie wyników badania	61
	Załącznik 14 Okres	
	Przygotowawczy.....	63
45.	Okres przygotowawczy – zakres prac i czas trwania	63
	Załącznik 15. Minimalne wymagania dla poszczególnych ról personelu Wykonawcy.....	66
	Załącznik 16 Polityka bezpieczeństwa informacji dla Wykonawców	68



SŁOWNIK

Pojęcie	Definicja
Awaria	Zatrzymanie lub poważne zakłócenie całości pracy danego Systemu działającego na środowisku produkcyjnym, powodujące zatrzymanie całości lub w części bieżącej działalności operacyjnej bądź procesu biznesowego powiązanych z Systemem.
Baza Wiedzy	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. Baza wiedzy zawiera szablony odpowiedzi na pytania zadane za pośrednictwem wiadomości e-mail oraz Formularza zgłoszeniowego. Szablony są akceptowane przez Zespół Zamawiającego.
Badanie satysfakcji	Projekt badawczo-analityczno-rozwojowy dotyczący pomiaru satysfakcji Klientów zewnętrznych korzystających z Infolinii, tj. proces udzielania konsultacji/ odpowiedzi na Zgłoszenie przez Klientów zewnętrznych poprzez Kanały kontaktu. Cele szczegółowe badania obejmują: określenie wartości Indeksu Satysfakcji, NPS oraz FCR (First Contact/ Call Resolution), identyfikację mocnych i słabych stron obsługi na poziomie ogólnym i szczegółowym, wytypowanie najważniejszych elementów, które mają wpływ na niski poziom satysfakcji i skłonności do polecenia korzystania z Infolinii CeZ w celu przygotowania planu działań rozwojowych/ poprawiających/ naprawczych niski poziom obsługi przez Infolinię.
Baza Zgłoszeń	Wszystkie informacje o Zgłoszeniach i ich historii, wraz ze wszystkimi dokumentami i załącznikami, przechowywane w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
Błąd	Niepoprawnie działanie Systemu Obsługi Zgłoszeń lub Systemu IVR.
CATI	(ang. Computer Assisted Telephone Interview) Metoda zbierania informacji wykorzystywana w badaniach ilościowych. To wywiad z Klientem zewnętrznym, który jest prowadzony przez telefon. Konsultant odczytuje pytania i notuje uzyskiwane odpowiedzi, korzystając ze specjalnego skryptu komputerowego. Skrypt udostępniony jest przez Wykonawcę.
CAWI	(ang. Computer-Assisted Web Interview - wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony www). Metoda zbierania informacji wykorzystywana w badaniach ilościowych, w której Klient zewnętrzny jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej.
CeZ	Centrum e-Zdrowia
Dzień	Dzień kalendarzowy, o ile nie zaznaczono inaczej.

Dzień Roboczy	Dni od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy w Polsce zgodnie z Ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy
Eskalacja	Zgłoszenie, którego Wykonawca nie rozwiąże podczas obsługi, jest przekazywane do Zamawiającego przez Wykonawcę w celu jego

	rozwiązania.
FAQ	Zbiór najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi na nie, wykorzystywana m.in. do aktualizacji Bazy wiedzy, kategoryzacji Zgłoszeń, do przygotowania testów wiedzy dla Konsultantów oraz szkoleń wstępnych i przypominających.
Formularz zgłoszeniowy	Formularz zgłoszeniowy utworzony przez Wykonawcę 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, pozyskanie zgody na udział w Badaniu satysfakcji, 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. Zamawiający przewiduje przygotowanie do 5 formularzy zgłoszeniowych w trakcie trwania umowy. Technologia oraz treści przygotowania formularzy będzie uzgadniana na etapie realizacji umowy.
Incydent	Działanie całości lub części Systemu niezgodne z dokumentacją techniczną.
Inne Zgłoszenia	Zgłoszenia nieskategoryzowane, do których trudno przypisać kategorię oraz system, którego dotyczy, m.in.: 1) Weryfikacja kont Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów; 2) Weryfikacja i analiza komunikatów w Systemie; 3) Weryfikacja danych i ról.



Infolinia CeZ/Infolinia	Usługa świadczona przez Wykonawcę dla Klientów zewnętrznych CeZ za pomocą Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego). Usługa ma być świadczona kompleksowo wraz z udostępnieniem wszelkich elementów sprzętowych, informatycznych (posiadających określone funkcjonalności) oraz osobowych. Usługa świadczona w oparciu o System Obsługi Zgłoszeń Infolinii oraz monitorujący aktywność Konsultantów, na potrzeby realizacji zamówienia zwany dalej przez Zamawiającego „Systemem Obsługi Zgłoszeń” i System IVR zgodnie z warunkami opisanymi w OPZ.
Kanały kontaktu	Zgłoszenia mogą docierać do Infolinii za pośrednictwem: 1) połączeń telefonicznych (Zgłoszenie telefoniczne) lub 2) wiadomości e-mail kierowanych na przeznaczony do tego adres e-mail (Zgłoszenia e-mail) lub 3) Formularzy zgłoszeniowych znajdujących się na stronach internetowych CeZ (Zgłoszenia poprzez formularz).
Kalendarz Świadczenia Usług	24/7/365 dla wszystkich Systemów.
Klient Wewnętrzny	Osoby upoważnione przez Zamawiającego i Wykonawcę (pracownicy CeZ, pracownicy Wykonawcy), które będą obsługiwać Zgłoszenia wymagające dalszej konsultacji, w ramach I, II i III linii wsparcia w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
Klient Zewnętrzny/ Klient	Każda osoba kontaktująca się (Zgłoszenia zarejestrowanego w Systemie Obsługi Zgłoszeń) z Infolinią za pomocą udostępnionych Kanałów kontaktu.
Kluczowe Osoby	Kierownik Projektu po stronie Wykonawcy i osoby zgodnie z Załącznikiem 15 oraz Kierownik Zespołu Zamawiającego w ramach Infolinii po stronie Zamawiającego.
Koordynator CeZ	Osoba wskazana przez Zamawiającego do realizacji umowy.
Koordynator konsultantów	Osoba koordynująca pracę Konsultantów zatrudnionych przez Wykonawcę zgodnie z Załącznikiem 15.
Konsultant	Osoba obsługująca po stronie Wykonawcy Zgłoszenia za pomocą Kanałów kontaktu.
Kopia zapasowa	Kopia danych z pamięci jednego systemu (SOZ, IVR) zapisana na innym nośniku. Jego głównym celem jest odtworzenie plików i informacji w przypadku ich utraty w wyniku Błędnej działania SOZ lub IVR.



Koszt Jednego rekordu	Jest to koszt przekazanego rekordu w ramach Kampanii wychodzącej bez względu na fakt skutecznego połączenia/ dodzwonienia się, zakładając, że zostanie wykonana ustalona liczba prób kontaktu zgodnie z Załącznikiem 12.
Lokalizacja zapasowa	To dodatkowe centrum lub miejsce, które jest przygotowane do szybkiego przejęcia działalności Infolinii w przypadku awarii lub niedostępności głównego centrum operacyjnego. Ma na celu zapewnienie ciągłości działania Infolinii nawet w sytuacjach kryzysowych, nagłych zdarzeniach tj. awarie techniczne, katastrofy naturalne, ataki cybernetyczne. Lokalizacja zapasowa jest wyposażona w identyczną lub zbliżoną do głównego centrum infrastrukturę techniczną tj. serwery, systemy telekomunikacyjne, sprzęt komputerowy oraz zaplecze biurowe. Dodatkowo musi posiadać system automatycznego przełączenia awaryjnego, który automatycznie przenosi operację z głównego centrum do lokalizacji zapasowej. Lokalizacja zapasowa musi być regularnie testowana, aby zapewnić jej gotowość do działania w przypadku awarii głównego centrum.
Miesiąc kalendarzowy/miesiąc	To miesiąc trwający 30 lub 31 dni (wyjątek luty) odpowiadający nazwie przyjętej w kalendarzu.
Okres Rozliczenia Parametru	Miesiąc kalendarzowy, w którym wykonywana była usługa.
Okres Przygotowawczy	Wykonawca podczas Okresu Przygotowawczego będzie wykonywał prace przygotowujące go do pełnego i sprawnego świadczenia wszystkich Usług w ramach Umowy, zgodnie z Załącznikiem 14.
Panel administratora	Panel do zarządzania funkcjonalnościami Systemu IVR. Panel zostanie udostępniony Zamawiającemu z poziomu dedykowanej aplikacji lub strony WWW.
Problem	Problem dotyczy niepoprawnego działania Systemu. Problemem może być np. Awaria jednego z Systemów, Awaria funkcjonalności w Systemie czy błędna informacja zamieszczona w dostępnej dla Klientów zewnętrznych instrukcji obsługi, brak e-skierowania w danym Systemie.
Pytanie	Pytanie dotyczy zakresu funkcjonalności Systemu lub korzystania z Systemu.



Reklamacja	Każda ujawniona rozmowa z Klientem zewnętrznym lub komunikacja elektroniczna, w której działanie Konsultanta 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.
Ruch	Prognozowana liczba Zgłoszeń do obsłużenia w ramach Infolinii CeZ, opisana w Załączniku 2.
Siła wyższa	Siła wyższa to sytuacje, które są poza kontrolą człowieka, trudne do przewidzenia oraz mają potencjał znacznego wpływu na działalność i funkcjonowanie obsługi Infolinii (to zjawiska takie jak: pożar, powódź, epidemia, wojna, atak terrorystyczny, strajk generalny itp.)
Skarga	Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Centrum albo przez jego pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne prowadzenie spraw. Skargi od Klientów mogą wpływać różnymi kanałami kontaktu, a następnie są przyjmowane i rejestrowane przez Kancelarię Centrum.
Skrypty Infolinii	Udokumentowane scenariusze standardów postępowania Konsultantów Infolinii z Klientem zewnętrznym w obsłudze Zgłoszeń.
System	Jeden i każdy (w zależności od kontekstu) z Systemów wskazanych w Załączniku 6 oraz inne systemy objęte umową zgodnie z procedurą w Załączniku 11 od momentu ich objęcia umową.
System IVR (System Zapowiedzi Głosowych i Menu)	System realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, umożliwiający interaktywną obsługę połączeń Infolinii CeZ zgodnie z Załącznikiem 4 IVR (ang. Interactive Voice Response) interaktywna obsługa zgłoszeń telefonicznych.
System Obsługi Zgłoszeń	System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) udostępniony przez Wykonawcę do świadczenia usługi Infolinii, spełniający funkcjonalności i minimalne wymagania opisane w Załączniku 9.
Wada	Niezgodne działanie jakiegokolwiek elementu składającego się na System P1.
Zespół Zamawiającego	Pracownicy Zamawiającego lub podmiotów trzecich obsługujących II i III linię wsparcia.



Zgłoszenie	Obejmuje pojedynczą lub kilka konwersacji z danym Klientem zewnętrznym korzystającym z Systemów w przypadku pytań, problemów, incydentów lub próśb, zadawanych w odpowiedzi na to samo Zgłoszenie do momentu rozwiązania problemu Klienta. W ramach jednego Zgłoszenia możliwe jest przeprowadzenie kilku konwersacji. Pytanie, problemy, incydenty lub prośby przesłane w ramach tego samego Zgłoszenia powoduje ponowne otwarcie zarejestrowanego już Zgłoszenia do kontynuacji konwersacji. Zgłoszenia mogą docierać do Infolinii za pośrednictwem: 1) połączeń telefonicznych (Zgłoszenie telefoniczne) lub 2) wiadomości e-mail kierowanych na przeznaczony do tego adres e-mail (Zgłoszenia e-mail) lub 3) Formularzy zgłoszeniowych znajduję się na stronach internetowych CeZ (Zgłoszenia poprzez formularz). Zgłoszenia zarejestrowane w Formularzu zgłoszeniowym traktowane będą tak samo jak Zgłoszenia e-mail (zwane dalej Zgłoszenia elektroniczne). Sporadycznie zapytania i inne sprawy nie dotyczące bezpośrednio Systemów, które zostały np. skierowane do Infolinii przez pomyłkę Klienta zewnętrznego (np. pytanie dotyczące mObywatela) powinny być skierowane do innej infolinii lub instytucji (Inne Zgłoszenia) również traktowane są jako Zgłoszenie. Zgłoszenie telefoniczne, którego rozwiązanie bezwzględnie wymaga poinformowanie Klienta zewnętrznego o konieczności przesłania materiałów w formie elektronicznej (Zgłoszeniem e-mail lub Zgłoszeniem poprzez Formularz zgłoszeniowego) liczone będzie jako jedno Zgłoszenie z powiązane z nim Zgłoszeniem e-mail lub Zgłoszeniem z Formularza zgłoszeniowego. Zgłoszenia spełniające kryteria wymienione w Załączniku 8 traktowane będą na potrzeby określania poziomu usług oraz rozliczeń tak, jak inne Zgłoszenia.
Zgłoszenie Niestandardowe	Zgłoszenia Niestandardowe to Zgłoszenia dotyczące Systemów, które dotyczą m.in.: 1) Szczegółowej interpretacji przepisów prawnych, które nie są zawarte w instrukcjach szczegółowych, FAQ lub zawartych w szablonach odpowiedzi; 2) Obsługi oficjalnego pisma adresowanego np.: do Dyrekcji CeZ, Zespołu projektowego/Właściciel biznesowy, Zespołu prawnego lub Ministerstwa Zdrowia, które wpłynie za pomocą Infolinii do CeZ; 3) Innych problemów związanych z funkcjami dostępnymi w danym
	Systemie, które nie są zawarte w instrukcjach szczegółowych, FAQ lub zawartych w szablonach odpowiedzi. Zgłoszenie Niestandardowe nie będzie podlegało rozwiązaniu przez Wykonawcę.



OBSŁUGA INFOLINII

1 Przedmiot zamówienia w obszarze obsługi Infolinii CeZ obejmuje:

- 1.1. Przejęcie od Zamawiającego lub wskazanego przez Zamawiającego podmiotu prowadzenia Infolinii, w zakresie spraw określonych w Załączniku 1, wspierającej Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów Zamawiającego, wymienionych w Załączniku 6.
- 1.2. Przejmowanie od Zamawiającego prowadzenia Infolinii wspierającej Klientów zewnętrznych korzystających z 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, zgodnie punktem 2.3. na podstawie przekazanych dokumentów/ informacji.
- 1.4. Uzyskanie akceptacji Zamawiającego przygotowanych przez Wykonawcę procesów, skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń w ramach Infolinii. Wszystkie zmiany skryptów będą komunikowane przez Zamawiającego i powinny być efektywnie wdrożone przez Wykonawcę (dotyczy m.in.: narzędzi pracy dla Konsultantów, raportowania, przygotowania Konsultantów, monitoringu pracy Konsultantów).
- 1.5. Przyjęcie pełnej wiedzy w zakresie zasad obsługi na Infolinii udostępnionej przez: Zespół Zamawiającego oraz Wykonawcę obecnie realizującego obsługę Infolinii.
- 1.6. Zapewnienie na potrzeby Infolinii Systemu Obsługi Zgłoszeń i systemu zarządzania Infolinią, spełniającego wymagania określone w Załączniku 9.
- 1.7. Zapewnienie dostępu do Systemu Obsługi Zgłoszeń i systemu zarządzania Infolinią przez okres świadczenia usługi i przez okres 6 miesięcy od dnia zakończenia świadczenia usługi obsługi Infolinii CeZ.
- 1.8. Zapewnienie Systemu Zapowiedzi Głosowych i Menu (system IVR), zgodnie ze strukturą menu i spełniającego wymagania określone w Załączniku 4.
- 1.9. Przygotowanie zgodnie z Załącznikiem 14 i zapewnienie obsługi Infolinii zgodnie z Załącznikiem 1, z zastrzeżeniem, że usługa Infolinii świadczona będzie przez okres 24 miesięcy licząc od 1 grudnia 2026 r. (zamówienie podstawowe) z możliwością przedłużenia świadczenia usługi Infolinii na kolejne 12 miesięcy (zamówienie opcjonalne).
- 1.10. Przygotowanie i przeprowadzenie efektywnych szkoleń dla Konsultantów przygotowujących się do świadczenia obsługi Infolinii CeZ zgodnych ze standardami opisanymi w Załączniku 7. Szkolenia przygotowujące uruchomione zostaną nie wcześniej niż od dnia 1 września 2026 r.
- 1.11. Prowadzenie i aktualizacja w SOZ Bazy Wiedzy oraz FAQ poprzez przygotowanie i wdrożenie szablonów odpowiedzi zgodnych ze standardami Zamawiającego.
- 1.12. Realizacja standardu natychmiastowego informowania Zespołu Zamawiającego o potencjalnym ryzyku wystąpienia Awarii w funkcjonalności Systemu na podstawie łącznej liczby Zgłoszeń zarejestrowanych z różnych Kanałów kontaktów zgodnie z punktem 7.4. OPZ (podejrzenie Awarii na podstawie wielu Zgłoszeń dotyczących trudności z dostępem do Systemu - odnotowanych w tym samym czasie).
- 1.13. Przekazywanie do Zamawiającego bez rozwiązywania, Zgłoszeń dotyczących spraw wymienionych w Załączniku 8.

- 1.14. Zapewnienie rzetelnego przygotowania Konsultantów do obsługi Zgłoszeń poprzez systematyczne szkolenia przeprowadzane przez Wykonawcę w odpowiedzi na wdrażane zmiany w zasadach, procedurach, instrukcjach, skryptach obsługi i Bazie Wiedzy.
- 1.15. Udzielanie, na wniosek Zamawiającego, szczegółowych informacji o poszczególnych Zgłoszeniach, ich statusie, terminach, czynnościach: podejmowanych w przeszłości, obecnie oraz planowanych do podjęcia w przyszłości.
- 1.16. Monitorowanie podstawowych parametrów usług Infolinii, wymienionych w Załączniku 3 oraz przekazywanie Zamawiającemu okresowych raportów zawierających parametry Infolinii osiągnięte na zakończenie każdego okresu, np. Dienne - każdego Dnia Roboczego. Okresowe raporty powinny zawierać wartości dla wszystkich parametrów poziomu usług Infolinii 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. monitoringu 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 na Infolinii, Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego o zaistnieniu takiej sytuacji i przekazuje ustaloną przez Zamawiającego pulę Zgłoszeń, w celu ich rozwiązywania bez udziału Wykonawcy.
 - 1.20.1. Koszty przekierowania połączeń telefonicznych do centrali Zamawiającego na wskazany numer telefonu ponosi Wykonawca.
 - 1.20.2. Za Zgłoszenia rozwiązywane bez udziału Wykonawcy nie przysługuje Wykonawcy wynagrodzenie w związku z przekazaniem ich do Zamawiającego.
- 1.21. Wykonawca zobowiązany jest do rzetelnej obsługi Zgłoszenia zgodnej ze standardami obsługi Zgłoszenia, aby nie generować zbędnych: konwersacji identyfikujących przyczyny problemu z Klientem zewnętrznym i Eskalacji Zgłoszeń na wyższe linie wsparcia.
- 1.22. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przejęcia obsługi części Zgłoszeń telefonicznych i mailowych poprzedzonych omówieniem zasad przejęcia, w tym także w zakresie I linii wsparcia, własnymi pracownikami, z wykorzystaniem SOZ udostępnionego przez Wykonawcę.
 - 1.22.1. Wykonawca zobowiązany będzie do udostępnienia Zamawiającemu Systemu Obsługi Zgłoszeniami, w tym środków niezbędnych do komunikacji (np. webphone).



- 1.22.2. Szczegóły udostępnienia przez Wykonawcę SOZ będą ustalone pomiędzy Koordynatorami Zamawiającego i Wykonawcy.
- 1.23. Zamawiający z Załączniku 2 przedstawia dane liczbowe obecnie obsługiwanego ruchu przychodzącego oraz ruchu przychodzącego przewidywanego w okresie objętym przedmiotem zamówienia.

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 Infolinii.
- 2.3. Wykonawca w ciągu 5 Dni Roboczych od podpisania umowy przygotowuje procedury i skrypty obsługi Infolinii.
- 2.3.1. Zamawiający w ciągu 5 Dni Roboczych od ich otrzymania przekaze uwagi.
- 2.3.2. Wykonawca w ciągu 3 Dni Roboczych naniesie uwagi Zamawiającego.
- 2.3.3. Zamawiający w ciągu 2 Dni Roboczych zaakceptuje procedury i skrypty obsługi Infolinii.
- 2.3.4. Akceptacja procedur i skryptów obsługi Infolinii musi odbyć się w ciągu 15 Dni Roboczych od dnia zawarcia umowy.
- 2.4. Aktualne materiały informacyjne dotyczące obsługi Klientów zewnętrznych oraz wewnętrznych standardów CeZ będą na bieżąco i bezpłatnie przekazywane przez Zamawiającego.
- 2.5. W trakcie trwania umowy na podstawie przekazanych przez Zamawiającego materiałów Wykonawca ma obowiązek własnym kosztem przygotować i aktualizować skrypty, procedury obsługi Zgłoszeń i instrukcje postępowania Konsultantów.
- 2.6. Konsultanci zobowiązani są do korzystania z materiałów merytorycznych przygotowanych przez Zamawiającego i opublikowanych w Bazie Wiedzy, która na bieżąco jest weryfikowana i aktualizowana przez Wykonawcę.

INFRASTRUKTURA

3 Wykonawca będzie świadczył usługi wykorzystując własną infrastrukturę

- 3.1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia niezbędnej infrastruktury technicznej, w szczególności pomieszczeń i sprzętu do realizacji usługi Infolinii CeZ, w tym do realizacji usługi w systemie zdalnym, prowadzenia szkoleń Konsultantów oraz narzędzi teleinformatycznych niezbędnych do świadczenia usługi Infolinii CeZ.



- 3.2. 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.
- 3.2.1. Wykonawca przekaze Zamawiającemu, w ciągu 2 Dni Roboczych po zawarciu Umowy, lokalizację miejsca świadczenia usługi Infolinii CeZ (pełne dane adresowe i teleadresowe).
- 3.2.2. W wyznaczonej lokalizacji, Wykonawca zapewni pomieszczenia biurowe wyłącznie dla zespołu zaangażowanego do świadczenia usługi Infolinii CeZ.
- 3.2.3. Wykonawca zapewni każdemu Konsultantowi w trakcie wykonywania przez niego pracy indywidualne biurko, sprzęt teleinformatyczny (m.in. słuchawki, wyposażone stanowisko komputerowe) do obsługi Infolinii CeZ oraz warunki zapewniające ochronę danych osobowych.
- 3.3. Dopuszcza się świadczenie usługi Infolinii w systemie zdalnym na czas oznaczony uzgodniony pomiędzy stronami w sposób zgodny z wymaganymi zewnętrznymi przepisami prawa.
- 3.3.1. Dopuszczalne będzie łączenie świadczenia usługi Infolinii CeZ w wyznaczonej lokalizacji oraz zdalnie po wcześniejszej akceptacji Zamawiającego.
- 3.3.2. Zamawiający wyraża zgodę na zdalne świadczenie usługi Infolinii przez maksymalnie 50% Konsultantów.
- 3.3.3. Wykonawca będzie przekazywać uaktualnioną listę Konsultantów świadczących usługę Infolinii w sposób zdalny w terminie 3 Dni Roboczych po każdej zmianie, przy czym pierwsza lista zostanie przekazana Zamawiającemu w dniu podpisania umowy.
- 3.4. W przypadku świadczenia usługi zdalnie Wykonawca zapewni Konsultantom stałe łącze Internetowe o przepustowości w obie strony ≥ 10 Mbps i niskim czasie odpowiedzi (< 30 ms); dopuszczalne jest łącze LTE/5G.
- 3.5. W przypadku uszkodzenia infrastruktury technicznej lub braku Internetu u Konsultanta świadczącego usługę zdalnie Wykonawca odsunie tych Konsultantów od obsługi Zgłoszeń do momentu zapewnienia sprawnego sprzętu oraz łącza Internetowego.
- 3.5.1. W przypadku wykrycia obsługi Zgłoszeń przez Konsultantów korzystających ze sprzętu niesprawnego technicznie lub łącza Internetowego, które nie spełnia wymagań z pkt.3.4, Zamawiający naliczy Wykonawcy karę za nienależyte świadczenie usługi zgodnie z postanowieniami umowy.
- 3.6. Zamawiający nie wyklucza wykorzystania rozwiązań chmurowych/hybrydowych w architekturze infrastruktury oraz systemu SOZ.
- 3.7. Wykonawca zapewnia utrzymanie ciągłości działania i wysoką dostępność usług dla Klientów zewnętrznych nawet w sytuacjach kryzysowych poprzez:
- 3.7.1. Lokalizację zapasową miejsca świadczenia usługi Infolinii CeZ (pełne dane adresowe i teleadresowe) na wypadek wystąpienia Siły wyższej, czyli sytuacji nadzwyczajnych i nieprzewidywalnych, które uniemożliwiają lub znacząco utrudniają normalne funkcjonowanie Infolinii.
- 3.7.2. Przygotowanie planu awaryjnego, który określa procedurę postępowania w przypadku sytuacji kryzysowych lub Siły wyższej. Plan awaryjny musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego w ciągu 10 Dni Roboczych po zawarciu umowy.

- 3.7.3. przeszkolenie Kluczowych Osób i Konsultantów z zastosowania planu awaryjnego i działania zgodnie z opisanymi procedurami.
- 3.8. Plan awaryjny zawiera opis mechanizmów zapewnienia ciągłości działania, o którym mowa w pkt 3.7.
 - 3.8.1. Opis zajmie nie więcej niż 20 stron znormalizowanego maszynopisu (przyjmując, że jedna strona znormalizowanego maszynopisu to 1800 znaków na stronę wraz ze spacjami).
- 3.9. Wykonawca zapewni bezpieczne i szyfrowane łącze stałe lub VPN, służące do komunikacji z siedzibą Zamawiającego, celem zapewnienia dostępu do Systemów.
 - 3.9.1. 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 2048 bit, preferowany 4096 bit lub ECC 256 bit i szyfrowany co najmniej algorytmem AES 256 z wymianą kluczy niepodatną na atak „man in the middle” lub tunel komunikacyjny IPSEC.
 - 3.9.2. Średni czas uruchomienia witryny Systemu Obsługi Zgłoszeń dla Zespołu Zamawiającego przy dostępie przez łącze nie będzie dłuższy niż 5 sekund.
 - 3.9.3. Średni czas przejścia kursora w Systemie Obsługi Zgłoszeń, z pola do pola nie będzie dłuższy niż 2 sekundy.
 - 3.9.4. W przypadku czynności mogących trwać dłużej niż 10 sekund (np. dodawanie załączników/instrukcji) wymagane jest pojawienie się wskaźnika postępu realizacji dla tych czynności. Liczba takich operacji przy obsłudze jednego Zgłoszenia nie może przekroczyć 10% wszystkich operacji dla obsługi jednego Zgłoszenia.
- 3.10. Wykonawca zapewni infrastrukturę bezpieczeństwa zabezpieczającą systemy biorące udział w obsłudze Infolinii (w szczególności SOZ, System IVR) przed atakami i zagrożeniami informatycznymi. Spełnienie wymogów dla dostawców zgodnie z Załącznikiem 16.

REJESTROWANIE WSZYSTKICH ZGŁOSZEŃ, ICH ARCHIWIZACJA I WYSZUKIWANIE

4 Definicje parametrów

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

Parametr poziomu usług	Definicja
Poziom Odbieralności	Procentowy stosunek liczby odebranych połączeń telefonicznych w czasie nie dłuższym niż 30 sekund do liczby wszystkich połączeń odebranych przez Wykonawcę w ramach Infolinii, wzór: $\frac{\text{Odebrane do 30 sekund}}{\text{Wszystkie odebrane}} \times 100$ Czas trwania komunikatu powitalnego i czas nawigacji w menu systemu IVR nie wchodzi do czasu oczekiwania.

Współczynnik Odbieralności	Stosunek liczby połączeń odebranych przez Konsultantów Wykonawcy do wszystkich połączeń przychodzących do Systemu IVR Wykonawcy, dla których osoba dzwoniąca dokonała wyboru pozycji w IVR i została przekierowana do kolejki lub Konsultanta.
Współczynnik Zasadnych Reklamacji	Stosunek liczby Reklamacji dotyczących jakości obsługi Zgłoszenia przez Konsultanta oraz jakości przeprowadzonej konsultacji do liczby wszystkich Zgłoszeń.
Współczynnik określający pozytywne rozwiązanie spraw Klienta już przy pierwszym kontakcie (FCR)	Stosunek procentowy spraw Klienta zewnętrznego rozwiązanych przy pierwszym kontakcie bez konieczności powtórnych kontaktów przez Klienta zewnętrznego w ramach Zgłoszenia z Konsultantem do liczby wszystkich zgłoszonych spraw: $FCR = \frac{\text{Zgłoszone problemy Klientów zewnętrznych rozwiązane w pierwszym kontakcie}}{\text{Wszystkie problemy zgłoszone przez Klientów zewnętrznych}} \times 100$
Kalendarz Świadczenia Usług	24/7/365 dla wszystkich Systemów
Godziny Świadczenia Usługi	Od godziny 00:00 do godziny 23:59 dla każdego Systemu, chyba że Zamawiający wskaże inaczej, z wyłączeniem Okien Serwisowych.
Poziom Dostępności	Czas trwania Godzin Świadczenia Usługi w danym okresie minus Czas trwania Usługi w danym okresie (gdy w SOZ odnotowany zostanie poważny Błąd, brak jest zasilania SOZ, rozmowy są odrzucane przez system Infolinii z powodu Błędu lub przeciążenia) / Czas trwania Godzin Świadczenia Usług w danym okresie * 100%



Okno Serwisowe	W przypadku potrzeby wystąpienia Okna Serwisowego dla Systemu Obsługi Zgłoszeń dostarczanego przez Wykonawcę, termin przerwy serwisowej będzie ustalany każdorazowo z Koordynatorem Zamawiającego z minimum tygodniowym wyprzedzeniem. Czas trwania Okna Serwisowego nie wpływa na Parametry świadczenia usługi.
Czas Rejestracji Zgłoszenia	Czas od zakończenia rozmowy telefonicznej z Klientem zewnętrznym do momentu, w którym Zgłoszenie zostało zarejestrowane w Systemie Obsługi Zgłoszeń zgodnie z przyjętą kategoryzacją przyczyn problemu i jest dostępne także dla Zamawiającego.
Czas odpowiedzi na Zgłoszenie elektroniczne (email, Formularz zgłoszeniowy)	Czas od momentu rejestracji Zgłoszenia w SOZ do momentu wysłania odpowiedzi na Zgłoszenie do Klienta zewnętrznego. 1. W sytuacji, kiedy Konsultant potrzebuje pozyskać więcej informacji od Klienta zewnętrznego na temat zgłoszonego problemu w celu jego rozwiązania prowadzi konwersację identyfikującą przyczyny problemu. W tym celu wysyła pytanie z prośbą o udzielanie odpowiedzi od Klienta zewnętrznego. • Czas odpowiedzi na Zgłoszenie liczony jest indywidualnie dla każdej konwersacji od momentu otrzymania odpowiedzi od Klienta zewnętrznego. • Na każdą konwersację identyfikującą przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia Konsultant ma 2,5 godziny. 2. W sytuacji kiedy Konsultant po analizie przyczyn problemu (przyczyny problemu opisane przez Klienta zewnętrznego, analiza danych dostępnych w Systemach, weryfikacja FAQ, weryfikacji Bazy wiedzy, konsultacji z Kluczową Osobą Wykonawcy) nie jest w stanie rozwiązać problemu Klienta zewnętrznego podejmuje decyzje o Eskalacji Zgłoszenia na wyższą linię wsparcia w sprawie dalszego wyjaśnienia (w przypadku spraw, których rozwiązanie bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe lub wymaga dodatkowych prac). Konsultant informuje Klienta zewnętrznego o przekazaniu zgłoszenia do Zespołu Zamawiającego w celu znalezienia rozwiązania. • W przypadku Eskalacji Zgłoszenia czas liczony jest zgodnie z definicją Czasu Eskalacji.



Czas odpowiedzi na Zgłoszenie telefoniczne	1. W sytuacji rozwiązania Zgłoszenia w trakcie rozmowy telefonicznej z Klientem zewnętrznym czas liczony od momentu połączenia z konsultantem do momentu zakończenia rozmowy i rozłączenia się z Klientem zewnętrznym. 2. W sytuacji, kiedy Konsultant potrzebuje otrzymać od Klienta zewnętrznego więcej informacji na temat zgłoszonego problemu w pierwszej kolejności proponuje połączenie ze współdzieleniem ekranu. W przypadku, kiedy Klient zewnętrzny odmawia połączenia ze współdzieleniem ekranu Konsultant zakłada Zgłoszenie podczas rozmowy telefonicznej i uruchamia konwersację identyfikacji przyczyn problemu. □ Czas odpowiedzi na Zgłoszenie liczony jest indywidualnie dla każdej konwersacji od momentu otrzymania odpowiedzi od Klienta zewnętrznego. Na każdą konwersację identyfikującą przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia Konsultant ma 2,5 godziny.
Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych	Czas od momentu rejestracji Zgłoszenia w SOZ do momentu wysłania odpowiedzi na Zgłoszenie do Klienta zewnętrznego, dla Zgłoszeń których rozwiązanie wymaga dodatkowych prac i jednocześnie nie wymaga Eskalacji do Zamawiającego do dalszej realizacji.
Czas Eskalacji	Czas od momentu rejestracji Zgłoszenia w SOZ do momentu jego Eskalacji do Zamawiającego. W sytuacji, kiedy Konsultant po analizie przyczyn problemu (przyczyny problemu opisane przez Klienta zewnętrznego, analiza danych dostępnych w Systemach, weryfikacja FAQ, weryfikacji Bazy wiedzy, konsultacji z Kluczową Osobą Wykonawcy) nie jest w stanie rozwiązać problemu Klienta zewnętrznego podejmuje decyzję o Eskalacji Zgłoszenia na wyższą linię wsparcia w sprawie dalszego wyjaśnienia (w przypadku spraw, których rozwiązania bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe lub wymaga dodatkowych prac). Konsultant informuje Klienta zewnętrznego o przekazaniu zgłoszenia do Zespołu Zamawiającego w celu znalezienia rozwiązania. □ Na każdą Eskalację konwersacji identyfikującą przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia Konsultant ma 2,5 godziny.



Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultantów na Infolinii CATI	Indeks satysfakcji liczony jest na podstawie wyników przeprowadzonych Badań satysfakcji Klientów zewnętrznych korzystających z usług Infolinii w formie badania telefonicznego dotyczy obsługi telefonicznej. Badania realizowane są w trybie ciągłym. Indeks liczony jest w okresie kwartalnym i dotyczy wszystkich Konsultantów. W skład oceny pracy Konsultanta wchodzi następujące elementy: 1. Przyjazność i uprzejmość; 2. Zrozumiały sposób przekazywania informacji; 3. Czas obsługi Zgłoszenia przez Konsultanta; 4. Zaangażowanie Konsultanta w rozwiązanie Zgłoszenia; 5. Wiedza i profesjonalizm.
Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultantów na Infolinii CAWI	Indeks satysfakcji liczony jest na podstawie wyników przeprowadzonych Badań satysfakcji Klientów zewnętrznych korzystających z usług Infolinii w formie badania elektronicznego i dotyczy obsługi Zgłoszeń z Kanału elektronicznego. Badania realizowane są w trybie ciągłym. Indeks liczony jest w okresie kwartalnym i dotyczy wszystkich Konsultantów oraz obsługiwanych przez nich Zgłoszeń. Do wyliczeń indeksu nie będą wychodziły Zgłoszenia przekierowane do Zespołu Zamawiającego, wyjątek stanowią Zgłoszenia błędnie eskalowane do Zespołu Zamawiającego. W skład oceny pracy Konsultanta wchodzi następujące elementy: 1. Jakość udzielonej odpowiedzi; 2. Zadowolenia z jakości udzielonej odpowiedzi; 3. Satysfakcja z rozwiązania Zgłoszenia.
Wiedza i profesjonalizm	Rzetelne przygotowanie Konsultanta do obsługi Zgłoszeń. Zgodnie ze standardem jakości obsługi Klienta zewnętrznego. Wiedza i profesjonalizm będą oceniane w Karcie oceny jakości.
Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	Stosunek liczby Zgłoszeń rozwiązanych przez Wykonawcę bez angażowania Zamawiającego w trakcie trwania jednej rozmowy lub jednej konsultacji za pośrednictwem poczty elektronicznej do liczby wszystkich Zgłoszeń skierowanych do Infolinii.

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
Współczynnik określający pozytywne rozwiązanie spraw Klienta zewnętrznego już przy pierwszym kontakcie (FCR)	40%	Doba	Na potrzeby raportowania
Całkowita liczba Zgłoszeń	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba Zgłoszeń obsłużonych przez Konsultantów Wykonawcy	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.

5 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 umożliwia 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 Konsultanta, 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 Infolinii, zobowiązany jest dostarczyć w ciągu 2 Dni Roboczych nagrania rozmów do 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. pendrive lub w innej formie (rozwiązania Chmurowe) zaproponowanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego; nośniki będą zabezpieczone hasłem, a hasło zostanie przekazane do Koordynatora Zamawiającego przez Koordynatora Wykonawcy.

KONSULTANCI

6 Wymagania w zakresie

- 5.1. Konsultantów zatrudnionych na umowę o pracę zgodnie z postanowieniami umowy
- 5.1.1. Zamawiający wymaga, aby przez cały okres świadczenia usługi Infolinii co najmniej 10 Konsultantów było zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1320, z późn. zm.).
 - 5.1.2. Wymiar czasu pracy - minimum 80 %, czyli minimum 32 godziny tygodniowo dla każdego Konsultanta.
 - 5.1.3. Wykonawca w terminie do 2 Dni od podpisania umowy przedstawi Zamawiającemu wykaz Konsultantów zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, o których mowa powyżej, ze wskazaniem imienia i nazwiska danego Konsultanta, oraz wymiaru czasu pracy (pełen etat/część etatu).
 - 5.1.4. Po każdej zmianie w wykazie Konsultantów zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, o którym mowa powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu aktualnego wykazu Konsultantów. Obowiązek ten Wykonawca zrealizuje w terminie 5 Dni od dnia dokonania przedmiotowej zmiany.
 - 5.1.5. Na każdym etapie realizacji umowy Zamawiający ma prawo wezwać Wykonawcę do przedstawienia dokumentów potwierdzających zatrudnienie Konsultantów, o których mowa powyżej. Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie przedstawić żądane dokumenty, w każdym jednak przypadku nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych od przesłania przez Zamawiającego wezwania.
 - 5.1.6. W przypadku opuszczenia zespołu przez jednego z Konsultantów, Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia zespołu w ciągu maksymalnie 1 miesiąca od dnia zakończenia świadczenia pracy przez odchodzącego Konsultanta. W przypadku braku ciągłości pracy 10 Konsultantów powyżej wskazanego okresu, Zamawiający naliczy karę za nienależyte wykonanie umowy.

- 5.2. Wszystkich Konsultantów (wobec których nie ma wymogu zatrudnienia na umowę o pracę) zaangażowanych w realizację świadczenia usługi Infolinii.
- 5.2.1. Wykonawca do ostatniego dnia każdego miesiąca będzie przekazywał Zamawiającemu grafik pracy wszystkich Konsultantów na następny miesiąc.
- 5.2.2. Wymiar czasu pracy określony jest na poziomie minimum 50 %, czyli minimum 20 godzin tygodniowo.
- 5.2.3. Wykonawca do 5 dnia każdego miesiąca będzie przekazywał Zamawiającemu sprawozdanie dotyczące pracy wszystkich Konsultantów za ostatni miesiąc rozliczeniowy. Sprawozdanie będzie zawierało liczbę zakontraktowanych godzin pracy na dany miesiąc Konsultanta, liczbę dni/ godzin nieobecności Konsultanta, liczbę dni/ godzin przepracowanych przez Konsultanta.
- 5.2.4. Wykonawca do realizacji zamówienia powinien dysponować Konsultantami, których dane osobowe ma on prawo przetwarzać na podstawie odrębnych przepisów oraz którzy wyrażą zgodę na przetwarzanie danych przez Zamawiającego. Konsultanci, którzy takiej zgody nie wyrażą nie mogą brać udziału w wykonywaniu przedmiotu zamówienia.
- 5.2.5. Zamawiający dopuszcza 40% poziom rotacji wszystkich udostępnionych Konsultantów w trakcie trwania umowy. W przypadku zwiększonej rotacji Wykonawca zobowiązany będzie do przesłania wyjaśnień przyczyn rotacji oraz planu naprawczego do Zamawiającego.
- 5.2.6. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzania szkoleń, o których mowa jest w Załączniku 7.
- 5.2.7. Po przeprowadzeniu szkoleń Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu listę obecności Konsultantów uczestniczących w szkoleniach. W przypadku braku szkoleń Wykonawca otrzyma karę zgodnie z postanowieniami Umowy.

JĘZYK OBSŁUGI

7 Wymagania w zakresie języków obsługi

- 6.1. Konsultanci będą obsługiwać Zgłoszenia w języku polskim oraz angielskim. Podstawowa obsługa Zgłoszeń odbywać się będzie w języku polskim.
- 6.2. Dodatkowo Zamawiający przewiduje, iż nie więcej niż 5% Zgłoszeń może odbywać się w języku angielskim.
- 6.3. 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 potwierdzonym certyfikatem (C2), 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).
- 6.4. 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 potwierdzone certyfikatem,

według skali przyjętej przez Radę Europy (Common European Framework of Reference for Languages).

- 6.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość, że Wykonawca przygotowuje Formularze zgłoszeniowe w języku angielskim.

ZAŁĄCZNIKI

- Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach Infolinii
- Załącznik 2: Prognoza ruchu
- Załącznik 3: Parametry poziomu usług Infolinii
- Załącznik 4: Struktura menu IVR
- Załącznik 5: Zasady naliczania kar umownych
- Załącznik 6: Lista Systemów
- Załącznik 7: Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów do świadczenia usługi
- Załącznik 8: Zakres Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę
- Załącznik 9: Minimalne wymagania dla Systemu Obsługi Zgłoszeń(SOZ)
- Załącznik 10: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu Infolinii
- Załącznik 11: Procedura dodawania nowego Systemu do obsługi przez Infolinię
- Załącznik 12: Procedura zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej – zamówienie opcjonalne
- Załącznik 13. Badanie satysfakcji Klienta zewnętrznego
- Załącznik 14 Okres Przygotowawczy
- Załącznik 15 Minimalne wymagania dla poszczególnych ról personelu Wykonawcy



Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach Infolinii

8 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. Priorytetyzacji i kategoryzacji 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. Wykonania Kampanii wychodzących typu outbound. Proces zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej, zgodnie z Załącznikiem 12 (zamówienie opcjonalne).
- 7.2. W ramach prowadzenia Infolinii Wykonawca będzie zobowiązany do obsługi następujących kategorii Zgłoszeń:
- 7.2.1. Zgłoszeń techniczno- funkcjonalnych dotyczących Systemów CeZ.
 - 7.2.2. Innych Zgłoszeń do Eskalacji na II linię wsparcia Zamawiającego.
- 7.3. Obsługa ww. Zgłoszeń będzie realizowana zgodnie z procedurami w tym zakresie, w oparciu o uprawnienia nadane Konsultantom przez Zamawiającego. Obsługa ww. Zgłoszeń odbywać się będzie od momentu przekazania procedur i nadania uprawnień przez Zamawiającego.
- 7.4. Przyjmuje się, iż dotarcie do Infolinii CeZ więcej niż 3 Zgłoszeń w przeciągu 1 godziny, sugerujących występowanie tego samego Problemu kwalifikuje się jako podejrzenie Awarii, musi zostać przez Wykonawcę zauważone, a w konsekwencji Zamawiający musi o takiej sytuacji (podejrzeniu awarii) zostać powiadomiony za pośrednictwem SOZ, mailowo oraz telefonicznie (na wskazane numery telefonów lub adresy email) w przeciągu 1 godziny od identyfikacji Problemu lub jego uzasadnionego podejrzenia. W przypadku niepoinformowania Zamawiającego w powyżej wskazanym czasie, Zamawiający naliczy karę za nienależyte wykonanie umowy, zgodnie z zapisami Umowy.
- 7.5. W przypadku, gdy Zamawiający zidentyfikuje lub potwierdzi Awarię, poinformuje Wykonawcę o preferowanym sposobie obsługi Zgłoszeń wpływających na Infolinię CeZ z nią związanych.
- 7.6. Obsługa Infolinii CeZ musi odbywać się przy zachowaniu poziomu usług określonego w Załączniku 3.
- 7.7. Odpowiedzi z II linii wsparcia Zamawiającego na Zgłoszenia wcześniej eskalowane powinny być przekazywane w pierwszej kolejności do Klientów zewnętrznych, z zachowaniem parametrów poziomu usługi wskazanych w Załączniku 3.
- 7.8. 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 Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów.

- 7.9. Odpowiedzi udzielane przez Konsultantów muszą być zgodne ze standardami prostego języka.
- 7.10. Nadzór ten będzie obejmował swoim zakresem również szkolenia, o których mowa w Załączniku 7.
- 7.11. Wszystkie połączenia telefoniczne obsługiwane w ramach Infolinii kierowane są na numer skrócony używany przez CeZ i obsługiwany obecnie przez operatora na podstawie odrębnej umowy. 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.
- 7.12. 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.
- 7.13. Na potrzeby obsługi Infolinii CeZ, Zamawiający zapewni Konsultantom dostęp do systemu pozwalającego na weryfikację danych w rejestrach podczas obsługi Zgłoszeń.
- 7.14. Z względu na duży zakres obsługi Infolinii CeZ Wykonawca zapewni dwa odrębne Zespoły Konsultantów do obsługi Zgłoszeń w podziale na Systemy:
 - 7.14.1. Bez systemu P1 i DOM;
 - 7.14.2. System P1 i DOM.

9 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 na:
 - 8.2.1. Pierwsza (I) linia wsparcia - Konsultanci Wykonawcy odpowiadają 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 - Zespół Zamawiającego odpowiada na przekazane Zgłoszenia do konsultacji 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 - Zespół Zamawiającego przekazuje Zgłoszenia do konsultacji właściwej komórce organizacyjnej CeZ. Obsługa III linii wsparcia prowadzona będzie w Systemie Obsługi Zgłoszeń.

10 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 Zgłoszenia telefonicznego – połączenia telefoniczne z Systemu IVR kierowane będą do Systemu Obsługi Zgłoszeń i obsługiwane przez wolnego Konsultanta.



- 9.1.3. Zamawiający na etapie przygotowania do obsługi Infolinii uzgodni i przedstawi kategoryzację obsługi Zgłoszeń oraz ich implementację przez Wykonawcę.
- 9.1.4. W przypadku Zgłoszenia 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 (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 musi 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 Klienta zewnętrznego korzystającego z 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 oraz zrzutem ekranu. Konsultant, aby pobrać niezbędny zrzut ekranu musi zaproponować Klientowi współdzielenie ekranu. Konsultant podczas rozmowy musi 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 niektórych systemów proces obsługi zgłoszeń może ulec zmianie po godzinie 16:00 od poniedziałku do piątku oraz w weekendy tzn. przekazanie zgłoszenia z I linii wsparcia na III linię wsparcia do obsługi.
- 9.1.10. W przypadku zadania dodatkowych pytań w odpowiedzi na to samo Zgłoszenie przesłane Kanałem kontaktu następuje ponowne otwarcie Zgłoszenia a obsługa wraca do punktu 9.1.4. Zgłoszenie takie otrzymuje status „Do podjęcia I linia – NOWE”.



- 9.1.11. Przebieg obsługi Zgłoszeń może ulec zmianie w czasie trwania umowy, w zależności od obsługiwanego Systemu, zmiany będą uzgadniane na bieżąco pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.
- 9.1.12. 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 każdego 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 zgodnie z Załącznikiem 14.
- 9.2.2. Po podaniu danych wymienionych w pkt. 9.2.1. Zgłoszenie jest rejestrowane przez Konsultanta w SOZ. Każde nowo zarejestrowane Zgłoszenie otrzymuje status Kategoryzacja. Czas zmiany statusu Zgłoszenia decyduje o dochowaniu Czasu Realizacji I Linii. W przypadku, jeżeli I linia samodzielnie obsługuje Zgłoszenie nie zmienia statusu na Kategoryzacja a na Rozwiązane. W takim przypadku zastosowanie ma procedura z pkt. 9.2.10-9.2.12.
- 9.2.3. Każde eskalowane Zgłoszenie będzie przez Konsultanta przekazywane w SOZ do realizacji z przypisaniem do danej Grupy Wsparcia dla danej Usługi Gwarancyjnej.
- 9.2.4. Zespół Zamawiającego podejmujący nowe Zgłoszenie do realizacji przypisze je do osoby odpowiedzialnej 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 Reakcji I linii Wykonawca może zgłosić konieczność uzupełnienia informacji zawartych w Zgłoszeniu, jeżeli zakres informacji w Zgłoszeniu, w stosunku do zakresu określonego zgodnie z pkt. 9.2.1., 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. Na wniosek Wykonawcy, zawierający szczegółowe uzasadnienie, Kierownik Projektu Zamawiającego może wyrazić zgodę na zawieszenie obsługi Zgłoszenia z zastrzeżeniem pkt. 9.2.7. i 9.2.8.
- 9.2.7. Czas zawieszenia obsługi Zgłoszenia 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 rozwiązaniu Zgłoszenia, Zespół Zamawiającego je realizujący zmienia status Zgłoszenia z W toku na Rozwiązane. Zespół Zamawiającego odpowiedzialny za

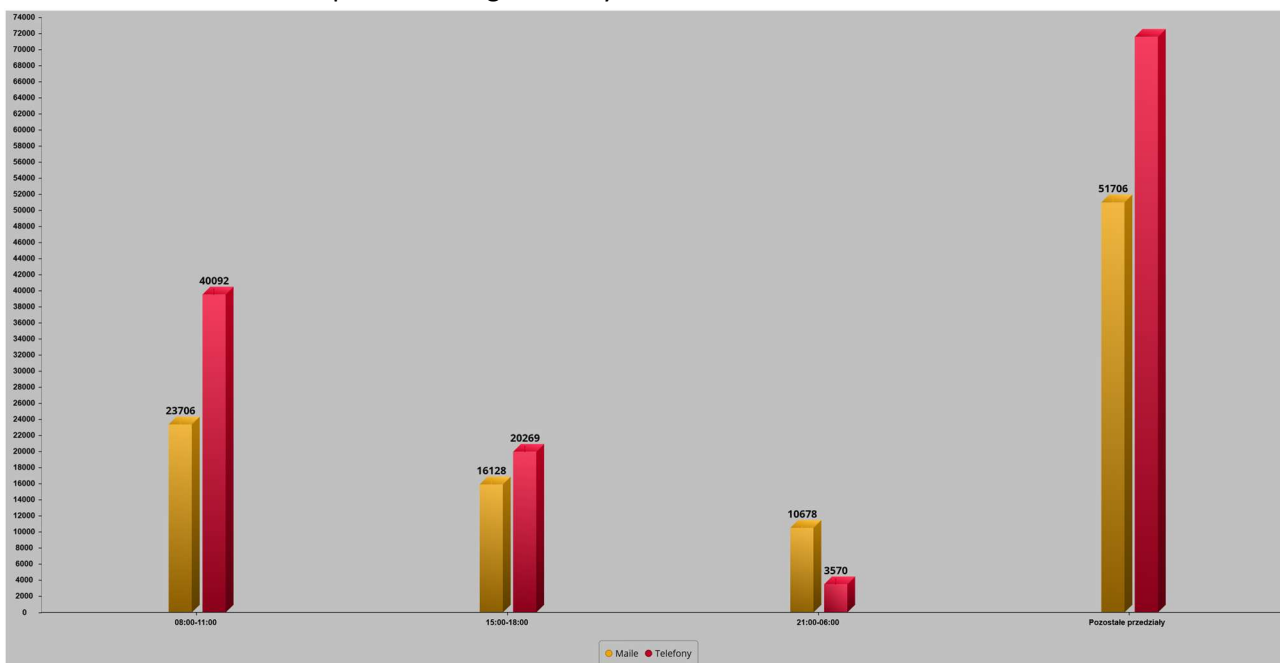
- realizację Zgłoszenia wskazuje na rozwiązanie Zgłoszenia albo umieszcza informację o jego odrzuceniu podając szczegółowe uzasadnienie.
- 9.2.10. Sposób rozwiązania Zgłoszenia Wykonawca wskazuje poprzez opis oraz „Kod Zamknięcia” w Zgłoszeniu w SOZ. Pole to zawiera listę możliwych odpowiedzi:
- 9.2.10.1. Zrealizowano
 - 9.2.10.2. Zrealizowano z obejściem
 - 9.2.10.3. 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 Zgłoszenia 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 odpowiedź na Zgłoszenia w SOZ. W przypadku braku odpowiedzi 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 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 przyjęcia 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 rejestruje 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.
- 9.3. Za zgodą Kluczowych Osób będzie możliwe włączenie Konsultantów w jednoczesną obsługę różnych Systemów w ramach powyżej wskazanego podziału z punktu 9

Przebiegu obsługi zgłoszeń. Czas na jaki zostanie wprowadzona zmiana będzie ustalany indywidualnie dla każdego przypadku. Wykonawca przedstawi listę Konsultantów, którzy mają kompetencje do jednoczesnej obsługi różnych Systemów.

Załącznik 2: Prognoza ruchu

11 Kluczowe statystyki w zakresie prognozy ruchu

- 10.1. Obsługa Kanału kontaktu.
- 10.2. 243 000 Zgłoszeń w okresie ostatnich 12m-cy;
- 10.3. Średnia tygodniowa liczba Zgłoszeń– 9 486;
- 10.4. Zamawiający przyjmuje na dzień podpisania umowy wolumen obsługiwanych Zgłoszeń w liczbie 40 655 miesięcznie;
- 10.5. Średni czas trwania rozmowy w zakresie wskazanych wyżej Zgłoszeń telefonicznych wynosił 4,75 minuty.
- 10.6. Maksymalna liczba Zgłoszeń w ciągu godziny wynosi 113.
- 10.7. Podział ruchu w przedziałach godzinowych.



- 10.8. Zgłoszenia przychodzące za pośrednictwem Formularza zgłoszeniowego stanowią niewielki procent ruchu przychodzącego, dlatego też nie zostały uwzględnione w poniższej statystyce.
- 10.9. Zamawiający będzie informował Wykonawcę zgodnie z Załącznikiem 11 o planowanych wdrożeniach mogących mieć istotny wpływ na obciążenie Infolinii.
- 10.10. W przypadku przekroczenia wolumenu obsługiwanych Zgłoszeń, o którym mowa w pkt. 10.4 Zamawiający zapłaci Wykonawcy dodatkowe wynagrodzenie stanowiące iloczyn liczby Zgłoszeń obsługiwanych ponad ww. wolumen wskazany w pkt 10.4 oraz kosztu obsługi 1 Zgłoszenia wskazanego w Ofercie, z zastrzeżeniem, że liczba wszystkich Zgłoszeń ponad ww. wolumen rozliczanych w danym miesiącu nie może przekroczyć 10 000 Zgłoszeń oraz nie może przekroczyć 240 000 Zgłoszeń w całym okresie zamówienia

podstawowego, o którym mowa w § 1. ust. 3 Umowy lub 30 000 Zgłoszeń w całym okresie zamówienia opcjonalnego, o którym mowa w § 1. ust. 3 Umowy.

10.11. Zamawiający przewiduje zlecenie obsługi dodatkowych Zgłoszeń w liczbie nie większej niż wskazanej w pkt 10.10. w ramach zamówienia opcjonalnego. W przypadku przekroczenia wolumenu obsługiwanych Zgłoszeń, o którym mowa w pkt. 10.4 Zamawiający zapłaci Wykonawcy dodatkowe wynagrodzenie stanowiące iloczyn liczby Zgłoszeń obsługiwanych ponad ww. wolumen wskazany w pkt 10.4 oraz kosztu obsługi 1 Zgłoszenia wskazanego w Ofercie, z zastrzeżeniem, że liczba wszystkich Zgłoszeń ponad ww. wolumen rozliczanych w danym miesiącu nie może przekroczyć 10 000 Zgłoszeń oraz nie może przekroczyć 240 000 Zgłoszeń w całym okresie zamówienia podstawowego, o którym mowa w § 1. ust. 3 Umowy lub 30 000 Zgłoszeń w całym okresie zamówienia opcjonalnego, o którym mowa w § 1. ust. 3 Umowy.

10.12. Zamawiający informuje, że w okresie:

10.12.1. Jesiennie-zimowym obciążenie Infolinii może być większe;

10.12.2. Wiosennie-latnym obciążenie Infolinii może być mniejsze.



Załącznik 3: Parametry poziomu usług Infolinii

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
Poziom Odbieralności	95% połączeń w czasie 30 sekund	Miesiąc kalendarzowy
Współczynnik Odbieralności	90%	Miesiąc kalendarzowy
Poziom Dostępności	99,99%	Miesiąc kalendarzowy
Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	80%	Miesiąc kalendarzowy
Współczynnik określający pozytywne rozwiązanie spraw klienta już przy pierwszym kontakcie (FCR)	50%	Miesiącu kalendarzowym
Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta na Infolinii CATI	75%	Kwartalnie
Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta na Infolinii CAWI	75%	Kwartalnie
Wiedza i profesjonalizm	90%	Kwartalnie
Parametr poziomu usług	Poziom Minimalny Parametru	Okres Rozliczenia Parametru
Współczynnik Zasadnych Reklamacji	0,005 %	Miesiąc kalendarzowy

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 musi uwzględniać porównanie

procentowe danych w okresie raportowanych do danych z minionego 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 35% maksymalną liczbę Zgłoszeń w ciągu godziny określoną w Załączniku 2), Zamawiający może wyrazić zgodę na zawieszenie obowiązywania wybranych parametrów poziomu usług, każdorazowo na okres nieprzekraczający 24 godziny.
- 12.4. W przypadku, gdy niedostępności systemów wskazanych w pkt. 28 OPZ wynikających z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, w szczególności z powodu awarii infrastruktury Zamawiającego, błędnej konfiguracji systemów, przerw w dostępie do Internetu, energii elektrycznej, lub działań osób trzecich pozostających pod kontrolą Zamawiającego, czas trwania takiej niedostępności nie jest wliczany do SLA Wykonawcy.
- 12.5. W przypadku wystąpienia Błędu w SOZ powinno nastąpić przełączenie na środowisko zapasowe SOZ.
- 12.6. Wykonawca w czasie świadczenia usług w przypadku wystąpienia Błędu Systemu Obsługi Zgłoszeń przygotuje dla Zamawiającego Raport Błędu opisujący przyczyny jego wystąpienia, czasu trwania, wpływ na usługi i plan naprawczy. Raport Błędu musi być dostarczony w terminie 5 dni po wystąpieniu Błędu Systemu Obsługi Zgłoszeń.
- 12.7. W przypadku Błędu i braku możliwości zapisania prowadzonej konsultacji w SOZ, Wykonawca zobowiązany jest uzupełnić dane w SOZ w ciągu 5 dni po usunięciu Błędu.
- 12.8. 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 zakresach wskazanych dla każdego z parametrów (Rozliczenia Parametru).

Parametr Poziomu usług	Maksymalny, Dopuszczalny Czas	Rozliczenia Parametru
Czas Rejestracji Zgłoszenia	30 minut	Dla każdej konwersacji identyfikującej przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia
Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie elektroniczne (mail, Formularz zgłoszeniowy)	2,5 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdej konwersacji identyfikującej przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia
Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie telefoniczne	2,5 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdej konwersacji identyfikującej przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia

Czas przekazania Klientowi zewnętrznemu odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia	2,5 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdej konwersacji identyfikującej przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia
Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych	24 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdej konwersacji identyfikującej przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia
Czas Eskalacji	2,5 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdej konwersacji identyfikującej przyczynę problemu w ramach Zgłoszenia

- 13.2. W Czasie Odpowiedzi na Zgłoszenie elektroniczne (mail, Formularz zgłoszeniowy) Wykonawca może zgłosić konieczność uzupełnienia informacji zawartych w Zgłoszeniu.
- 13.2.1. Uzupełnienie następuje, jeżeli zakres informacji w Zgłoszeniu, w stosunku do zakresu określonego w pkt. 9, jest niepełny i przez to uniemożliwiający realizację Zgłoszenia.
- 13.2.2. 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 do Klienta.
- 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 Odpowiedzi na Zgłoszenie, z zastrzeżeniem pkt. 13.2.
- 13.3.2. Zawieszenie uznane przez Zamawiającego za bezzasadne albo takie, dla którego Wykonawca nie otrzymał zgody, nie wydłuża Czasu Odpowiedzi na Zgłoszenie elektroniczne (mail, Formularz zgłoszeniowy).
- 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/wartości 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 jakości.
- 14.1.1.1. Karty oceny jakości zostaną opracowane przez Wykonawcę w terminie 7 Dni Roboczych od dnia zawarcia umowy.
- 14.1.1.2. Akceptacja kart oceny jakości lub przekazanie uwag celem zmiany karty, będzie dokonywana przez Zamawiającego do 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania kart.
- 14.1.1.3. Wykonawca wprowadza zmiany w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia przekazania uwag.
- 14.1.1.4. Akceptacja przebiega jak wyżej.

- 14.1.1.5. Każda modyfikacja wzoru karty oceny jakości wymagać będzie wspólnej decyzji Koordynatorów Stron.
- 14.2. Weryfikacja jakości pracy Konsultantów będzie odbywać się w okresach miesięcznych, a ocena zgodnie z opracowanymi przez Wykonawcę kryteriami (karty oceny jakości) przez Koordynatora Wykonawcy.
- 14.3. Weryfikacja rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez Konsultantów dotyczyć będzie co najmniej 2% wszystkich rozmów przeprowadzonych przez każdego Konsultanta (nie mniej niż 7 rozmów miesięcznie wybranych losowo spośród przeprowadzonych rozmów).
- 14.4. Wynik oceny odsłuchanych rozmów oraz zapis przesłuchanych rozmów będzie przekazywany Zamawiającemu do 10 dnia następnego miesiąca.
- 14.5. Weryfikacja Zgłoszeń e-mail będzie dotyczyć co najmniej 2% wszystkich e-maili przeprocesowanych przez każdego Konsultanta (przy czym nie mniej niż 7 różnych Zgłoszeń e-mail miesięcznie wybranych losowo spośród przeprocesowanych Zgłoszeń).
- 14.6. Wynik oceny sprawdzonych Zgłoszeń e-mail oraz sprawdzone e-maile będą przekazywane Zamawiającemu do 10 dnia następnego miesiąca.
- 14.7. Weryfikacja Formularzy zgłoszeniowych dotyczyć będzie co najmniej 2% wszystkich Formularzy zgłoszeniowych przeprocesowanych przez każdego Konsultanta (przy czym nie mniej niż 7 różnych Zgłoszeń z Formularza zgłoszeniowego miesięcznie wybranych losowo spośród przeprocesowanych Zgłoszeń).
- 14.8. Wynik oceny sprawdzonych Formularzy zgłoszeniowych oraz sprawdzone Formularze zgłoszeniowe będą przekazywane Zamawiającemu do 10 dnia następnego miesiąca.
- 14.9. Podsumowanie ocen Wykonawca udostępni w Systemie Obsługi Zgłoszeń wraz z raportem miesięcznym obejmującym wyniki oceny każdego z Konsultantów.
- 14.10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość własnej oceny na podstawie przesłuchanych rozmów, sprawdzonych e-maili oraz Formularzy zgłoszeniowych. W takim przypadku Zamawiający prześle swoją ocenę Wykonawcy, a Kluczowe Osoby spotkają się celem omówienia różnic w ocenie pracy Konsultantów i uzgodnienia końcowej oceny Konsultantów.
- 14.11. Każde Zgłoszenie, w efekcie którego Klient zewnętrzny złożył Reklamację na pracę Infolinii w formie telefonicznej oraz elektronicznej, Wykonawcę niezwłocznie prześle ją do Zamawiającego na wskazany adres mailowy.
- 14.12. Zamawiający prowadzi rejestr Reklamacji na pracę Infolinii.
- 14.13. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania wszelkich informacji wyjaśniających przyczyny wystąpienia Reklamacji w ciągu 1 Dnia Roboczego od momentu mailowego wezwania od Zamawiającego.
- 14.14. Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji oraz oceny wszystkich lub wybranych Zgłoszeń obsłużonych przez Infolinię, w tym również weryfikacji, akceptacji lub zmiany treści odpowiedzi na dane Zgłoszenie. W sytuacji wykonywania takiej weryfikacji, akceptacji lub zmiany treści odpowiedzi, terminy do udzielenia odpowiedzi wiążące Wykonawcę ulegają zawieszeniu.
- 14.15. W uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności w sytuacji złożenia na danego Konsultanta co najmniej 3 Reklamacji na przestrzeni 3 kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania odsunięcia danego Konsultanta od obsługi Infolinii.



- 14.15.1.1. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania tego ządania niezwłocznie od dnia jego złożenia przez Zamawiającego, jednak nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych.
- 14.15.1.2. 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 Zgłoszeń.
- 14.15.1.3. 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.
- 14.16. Wykonawca zapewni zastosowanie narzędzi do monitorowania jakości, których celem będzie m.in. analiza wypowiedzi Konsultanta pod kątem filtrowania: słów wulgarnych, tonu rozmowy, słów nieprofesjonalnych (zdrobnień), zarządzania ciszą i innych ważnych z punktu widzenia obsługi Klienta zewnętrznego.
- 14.17. Narzędzie do monitorowania jakości zapewni między innymi:
 - 14.17.1.1. Analizę rozmów telefonicznych (semantyczna, ton głosu);
 - 14.17.1.2. Ocena efektywności przeprowadzonej rozmowy poprzez m.in. ocenę takich parametrów jak: czas trwania rozmowy 2-15 min, czas wstrzymania rozmowy „Hold”, zadawanie pytań otwartych itp.;
 - 14.17.1.3. Identyfikację obszarów wymagających poprawy danego Konsultanta w zakresie obowiązujących standardów obsługi Klienta zewnętrznego na Infolinii CeZ;
 - 14.17.1.4. Monitorowania efektów szkoleń Konsultantów za pomocą raportów;
- 14.18. Narzędzie do monitorowania jakości musi mieć możliwość eksportu danych z raportów do WORD, EXCEL.

15 Raportowanie realizacji świadczenia usługi

- 15.1. Funkcja raportowania musi być udostępniana Zamawiającemu¹ on-line w Systemie Obsługi Zgłoszeń zaszyfrowanym protokołem w bezpieczny sposób, tj. uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych.
 - 15.1.1. W funkcji raportowania musi istnieć możliwość podglądu w czasie rzeczywistym określonych raportów oraz możliwość samodzielnego ich generowania przez Zamawiającego.
 - 15.1.2. 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 z czasem ich trwania, miejscem wejścia w kolejkę i czasem oczekiwania;

¹ Lista osób zostanie wskazana podczas Okresu Przygotowawczego.



- 15.2.3. Raporty techniczne obrazujące niedostępność jakiejkolwiek funkcjonalności lub elementu usługi dla 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 Zgłoszenia – Klienta zewnętrznego lub Klienta wewnętrznego.
- 15.3. Analogiczne raporty z punktu 15.2. mają być dostępne online dla Zgłoszeń elektronicznych.
- 15.4. Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, zgodnie z postanowieniami umowy, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić raport z wykonania usługi Infolinii według uzgodnionego 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 usługi Infolinii, zawierającego co najmniej następujące dane:
 - 15.6.1. Liczbę połączeń, wiadomości e-mail oraz Formularzy zgłoszeniowych obsłużonych przez danego Konsultanta i wszystkich Konsultantów (na każdej linii wsparcia). Raport musi zawierać numer Zgłoszenia, datę wpływu, datę ostatniej modyfikacji oraz imię i nazwisko Konsultanta;
 - 15.6.2. Liczbę połączeń nieodebranych ze wskazaniem miejsca rezygnacji ze Zgłoszenia;
 - 15.6.3. Łączną liczbę Zgłoszeń telefonicznych, Zgłoszeń e-mail oraz przez Formularz zgłoszeniowy obsłużonych przez Konsultantów;
 - 15.6.4. Czas oczekiwania w kolejce na połączenie z Konsultantem;
 - 15.6.5. Czas udzielenia każdej odpowiedzi na Zgłoszenia elektroniczne łącznie i przez każdego Konsultanta osobno;
 - 15.6.6. Liczbę Zgłoszeń przekazanych do II linii wsparcia łącznie i przez każdego Konsultanta osobno;
 - 15.6.7. Liczbę przekazanych Reklamacji ze wskazaniem danych Konsultanta, którego dotyczy;
 - 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. Czas obsługi Zgłoszenia dla danego Konsultanta w podziale na Systemy;
 - 15.6.11. Czas obsługi Zgłoszenia po zakończeniu rozmowy przez danego Konsultanta w podziale na Systemy;
 - 15.6.12. Liczbę Konsultantów obsługujących Infolinię CeZ – Agent FTE;
 - 15.6.13. Liczbę Zgłoszeń telefonicznych (połączenia);
 - 15.6.14. Liczbę Zgłoszeń e-mail;
 - 15.6.15. Liczbę Zgłoszeń z Formularza zgłoszeniowego;
 - 15.6.16. Łączną liczbę Zgłoszeń telefonicznych, Zgłoszeń e-mail oraz Formularza zgłoszeniowego;
 - 15.6.17. Liczbę obsłużonych Zgłoszeń e-mail w podziale na II i III linii
 - 15.6.18. Liczbę obsłużonych Zgłoszeń telefonicznych (połączenia) w podziale na II i III linii;
 - 15.6.19. Liczbę obsłużonych Zgłoszeń z Formularza zgłoszeniowego w podziale na II i III linii;
 - 15.6.20. Łączną liczbę obsłużonych Zgłoszeń telefonicznych, Zgłoszeń e-mail oraz Formularza zgłoszeniowego w podziale II i III linii;
 - 15.6.21. Zgłoszenia nie podlegające rozwiązaniu przez Konsultanta;
 - 15.6.22. Czas Rejestracji Zgłoszenia;



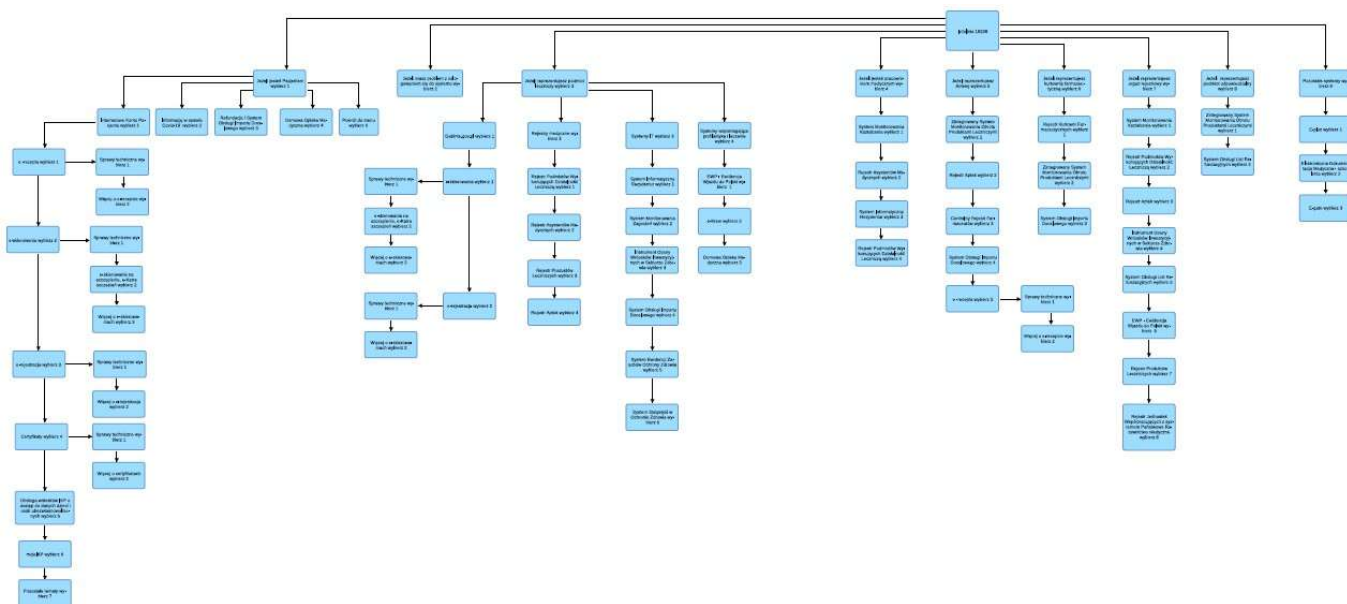
- 15.6.23. Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie dla II i III linia wsparcia;
- 15.6.24. Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych;
- 15.6.25. Czas Eskalacji;
- 15.6.26. Czas reakcji podjęcia Zgłoszenia e-mail na II i III linii;
- 15.6.27. Czas reakcji podjęcia Zgłoszenia telefonicznego (połączenie) na II i III linii;
- 15.6.28. Czas reakcji podjęcia Zgłoszenia z Formularza zgłoszeniowego na II i III linii;
- 15.6.29. Przekroczenie czasu reakcji podjęcia Zgłoszenia e-mail na II i III linii;
- 15.6.30. Przekroczenie czasu reakcji podjęcia Zgłoszenia telefonicznego (połączenie) na II i III linii;
- 15.6.31. Przekroczenie czasu reakcji podjęcia Zgłoszenia z Formularza zgłoszeniowego na II i III linii;
- 15.6.32. Czas realizacji Zgłoszenia e-mail na II i III linii;
- 15.6.33. Czas realizacji Zgłoszenia telefonicznego (połączenie) na II i III linii;
- 15.6.34. Czas realizacji Zgłoszenia z Formularza zgłoszeniowego na II i III linii;
- 15.6.35. Przekroczenie czasu realizacji Zgłoszenia e-mail na II i III linii;
- 15.6.36. Przekroczenie czasu realizacji Zgłoszenia telefonicznego (połączenie) na II i III linii;
- 15.6.37. Przekroczenie czasu realizacji Zgłoszenia z Formularza zgłoszeniowego na II i III linii;
- 15.7. Czasy reakcji i realizacji Zgłoszeń na II i III linii zostaną podane Wykonawcy podczas Okresu przygotowawczego.
- 15.8. Raporty będą przekazywane Zamawiającemu raz dziennie (za dany Dzień najpóźniej do godziny 13-tej dnia następnego) w formie uzgodnionej z Zamawiającym w postaci elektronicznej, a na żądanie Zamawiającego również papierowej. Raporty muszą umożliwiać jednoznaczne określenie ilu jednocześnie Konsultantów odbierało połączenia w ramach Infolinii.
- 15.9. Zakres danych prezentowany w raporcie może podlegać modyfikacji przez Zamawiającego w zakresie danych zapisywanych w Systemie Obsługi Zgłoszeń i Systemie IVR.
- 15.10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zamówienia kolejnych nowych raportów bez ponoszenia dodatkowych kosztów podczas trwania umowy. Liczba kolejnych raportów nie może być większa niż 20.
- 15.11. Zamawiający wymaga od Wykonawcy regularnych spotkań zgodnie z poniższym zestawieniem:
 - 15.11.1. Cotygodniowych spotkań monitorujących w celu omówienia raportu z realizacji prac;
 - 15.11.2. Comiesięcznych spotkań rozliczeniowych w celu przeglądu raportu zamknięcia danego miesiąca, rozliczenia Wykonawcy z realizacji świadczenia usługi i formalnego odbioru zamknięcia miesiąca.
- 15.12. Wykonawca zobowiąże Koordynatora Wykonawcy do organizacji, koordynacji i prowadzenia spotkań, raportowania z możliwością organizacji spotkań adhoc.
- 15.13. Jeżeli usługi świadczone w danym miesiącu nie spełniają paramentów SLA, Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania planu naprawczego na kolejne spotkanie comiesięczne.
- 15.14. Wykonawca cyklicznie będzie raportował liczbę zużytych licencji do Systemu Obsługi Zgłoszeń przez Zamawiającego. Raport musi znajdować się w Systemie Obsługi Zgłoszeń.



Załącznik 4: Struktura systemu IVR

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

16 Aktualnie wykorzystywana struktura menu:



17 System IVR musi zawierać w szczególności:

- 17.1. Możliwość tworzenia i odsłuchiwania zapowiedzi/komunikatów głosowych/muzyki (wymagamy możliwości nagrania zapowiedzi/ komunikatu za pomocą telefonu; plik dźwiękowy WAV, MP4; TTS) z poziomu Panelu administratora.
- 17.2. Kolejowanie połączeń przychodzących.
 - 17.2.1. System musi umożliwiać łączenie Konsultantów w grupy o dowolnej wielkości, np. grupa I składająca się z od 1 do 10 Konsultantów, grupa II składająca się z od 11 do 20 Konsultantów, grupa III składająca się z od 5 do 15 Konsultantów. Ponadto system musi móc rozróżnić grupy poprzez nadanie im nazwy.
 - 17.2.2. System będzie miał możliwość przekierowywania połączeń zgodnie z poniższymi strategiami:
 - 17.2.2.1. następny wolny Konsultant – IVR będzie kierował połączenie do Konsultanta, który w danym momencie nie prowadzi rozmowy;
 - 17.2.2.2. liniowo – osoby z danej grupy są ponumerowane. Połączenie trafia do Konsultanta z danej grupy o najniższym numerze, który w danym momencie nie prowadzi innej rozmowy (czyli jeśli nikt z Konsultantów nie rozmawia, połączenie trafi do Konsultanta z numerem 1);
 - 17.2.2.3. losowo – IVR będzie kierował połączenie do dowolnego Konsultanta, który należy do danej grupy i jest dostępny;

- 17.2.2.4. najmniej odebranych połączeń (ang. fewest calls) – połączenie trafia do Konsultanta, który obsłużył w danym dniu pracy najmniej połączeń w ciągu zdefiniowanego czasu tzn. godzin pracy w danym dniu;
- 17.2.2.5. najdłużej w spoczynku – IVR będzie kierował połączenie do Konsultanta, u którego upłynęło najwięcej czasu od ostatniej rozmowy;
- 17.2.2.6. 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. Powiadamianie o pozycji w kolejce lub czasie oczekiwania na połączenie z Konsultantem.
- 17.3. Edytor IVR umożliwiający Zamawiającemu podczas Okresu Przygotowawczego, uzgadnianie i opracowywanie zmian w strukturze IVR oraz ich implementację przez Wykonawcę
- 17.4. Zarządzanie zapowiedziami głosowymi IVR.
- 17.5. System IVR będzie miał możliwość graficznego zobrazowania 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 Konsultantów Infolinii (poprzez Panel administratora) przedstawiający min. zalogowanych Konsultantów, 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, wystąpienie Błędu, 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.
- 17.11. Zamawiający oczekuje przygotowania zapowiedzi IVR również w języku angielskim.
- 17.12. 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 Roboczych przed datą ich obowiązywania.
- 17.13. Nagrane przez Wykonawcę zapowiedzi IVR podlegają akceptacji Zamawiającego.
- 17.14. W przypadku wykorzystania lektora cyfrowego, skróty nazw Systemów muszą być czytane fonetycznie.

- 17.15.W przypadku przygotowywania dodatkowych zapowiedzi oraz modyfikacji IVR Wykonawca nie będzie naliczał dodatkowych kosztów Zamawiającemu.
- 17.16.W przypadku konieczności przekierowania Zgłoszeń z Systemu IVR na wskazany przez Zamawiającego numer telefonu (linii wsparcia Zamawiającego), koszty przekierowania ponosi Wykonawca.
- 17.17.Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykorzystania swojego Systemu IVR poprzez przekierowywanie połączeń na numery podkładowe Wykonawcy.
- 17.18.Zamawiający zastrzega sobie możliwość do wyboru operatora telekomunikacyjnego numerów podkładowych po stronie Wykonawcy.
- 17.19.Wykonawca zapewni narzędzie Voicebot, który w pierwszej kolejności nawiąże konwersację z Klientem zewnętrznym. Minimalne wymagania:
- 17.19.1. Powita Klienta zewnętrznego oraz przedstawi się;
 - 17.19.2. Zidentyfikuje potrzeby Klienta zewnętrznego tj. zidentyfikuje System, w którego sprawie dzwoni, problem z jakim się kontaktuje;
 - 17.19.3. Udzieli odpowiedzi na podstawowe zagadnienia. Przykłady odpowiedzi/ zapowiedzi zostaną przygotowane w Okresie Przygotowawczym przez Zamawiającego.
 - 17.19.4. Voicebot musi mieć możliwość identyfikacji Zgłoszenia po unikalnym numerze z Systemu Obsługi Zgłoszeń oraz poinformowanie Klienta zewnętrznego o statusie Zgłoszenia;
 - 17.19.5. W przypadku braku możliwości udzielanie odpowiedzi przekieruje połączenia do wolnego Konsultanta lub na kolejkę dzwoniących.
- 17.20. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakupu narzędzia Voicebot poza umową z Wykonawcą. Wykonawcę zobowiązuje się do wystawienia API w ramach, którego będzie mogło nastąpić połączenie usług.



Załącznik 5: Zasady naliczania kar umownych

18 Ogólne zasady naliczania kar umownych

- 18.1. W celu odzwierciedlenia poziomu świadczenia usług osiągniętego w kolejnych miesiącach kalendarzowych Zamawiający ma prawo naliczać kary umowne w przypadku niedotrzymania któregokolwiek z poniżej określonych parametrów poziomu usług.
- 18.2. Obliczenie wysokości kar następować będzie zgodnie z postanowieniami umowy.
- 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 po zakończeniu Okresu Przygotowawczego.
- 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, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy
95,00% 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, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy
0,005 i poniżej 0,005	0,00%
0,0051 - 0,006	2,50%
0,0061 - 0,008	5,00%
0,0081 - 0,01	8,00%
powyżej 0,01	10,00%

21 Poziom Dostępności

Parametr: Poziom Dostępności	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy
99,99 % 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, o którym mowa w § 5 ust. 2 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 Klientowi zewnętrznemu odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia

Parametr: Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem oraz czas przekazania Klientowi zewnętrznemu i odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy za każdy przypadek zwłoki
Nie więcej niż 2,5 godziny	0,0%
Powyżej 2,5 godzin	0,05%

24 Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii

25. Parametr: Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy
80,00% 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%
----------------	-------

25 Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta na Infolinii CATI

Parametr: Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta na Infolinii CATI

Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy
75,00% i powyżej 75,00%	0,0%
70,00% - 74,99 %	3,0%
65,00% - 69,99%	4,0%
60,00% - 64,99%	5,0%
Poniżej 60,00%	10,0%

26 Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta na Infolinii CAWI

Parametr: Indeks satysfakcji z obsługi przez Konsultanta na Infolinii CAWI

Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy
75,00% i powyżej 75,00%	0,0%
70,00% - 74,99 %	3,0%
65,00% - 69,99%	4,0%
60,00% - 64,99%	5,0%
Poniżej 60,00%	10,0%

27 Wiedza i profesjonalizm

Parametr: Wiedza i profesjonalizm

Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy
90% i powyżej 90%	0,0%

85,00% - 89,99%	1,0%
80,00% -84,99 %	2,0%

70,00%-79,99%	4,0%
70,00% i poniżej	6,0%



Załącznik 6: Lista Systemów

28 Lista Systemów na dzień podpisania umowy:

- 28.1. RPWDL / RPWDL 2 – Rejestr Podmiotów Wykonujących Działalność Leczącą
- 28.2. SMK / SMK II – System Monitorowania Kształcenia
- 28.3. SMZ / SMZ 2 – System Monitorowania Zagrożeń
- 28.4. SEZOZ – System Ewidencji Zasobów Ochrony Zdrowia
- 28.5. IOWISZ – Instrument Oceny Wniosków Inwestycyjnych w Sektorze Zdrowia
- 28.6. ZSMOPL – Zintegrowany System Monitorowania Obrotu Produktami Leczniczymi
- 28.7. SOLR / SOLR 2.0. – System Obsługi List Refundowanych
- 28.8. SIR – System Informatyczny Rezydentur
- 28.9. RJWPRM - Rejestr Jednostek Współpracujących z systemem Państwowe Ratownictwo
- 28.10. Medyczne
- 28.11. E-GATE – aplikacja przygotowania wniosków
- 28.12. P1 – e-recepta, e-skierowanie, Elektroniczna Dokumentacja Medyczna (sprawy ogólne, wsparcie inne niż techniczne) /Zdarzenia Medyczne, Internetowe Konto Pacjenta, gabinet.gov.pl, mojIKP; gabinet +
- 28.13. P2SA – System Administracji P2 – system uwierzytelniania Klientów zewnętrznych korzystających systemów: SMK, SMZ, SEZOZ, IOWISZ, ZSMOPL, SOLR, RJWPRM, E-GATE,
- 28.14. RAM - Rejestr Asystentów Medycznych
- 28.15. RA - Rejestr Aptek
- 28.16. E-Ploz - Elektroniczna Platforma Logowania Ochrony Zdrowia
- 28.17. SOI- Środki Ochrony Indywidualnej
- 28.18. CRF – Centralny Rejestr Farmaceutów
- 28.19. RHF – Rejestr Hurtowni Farmaceutycznych
- 28.20. KRP – Krajowy Rejestr Pacjentów z COVID-19
- 28.21. EWP – Ewidencja Wjazdu do Polski
- 28.22. E-transplant
- 28.23. E-Krew
- 28.24. POPI – Platforma Obsługi Projektów Inwestycyjnych
- 28.25. DOM – Domowa Opieka Medyczna.
- 28.26. RPL - Rejestr Produktów Leczniczych
- 28.27. SSOZ/ SSOZ II – System Statystyk w Ochronie Zdrowia
- 28.28. SOID- System Obsługi Importu Docelowego
- 28.29. RIZM - Rejestr Innych Zawodów Medycznych
- 28.30. RDG - Rejestr decyzji GIF
- 28.31. RSK - Rejestr Systemów Kodowania
- 28.32. RDKRiZ - Rejestr Dawców Komórek Rozrodczych i Zarodków
- 28.33. EPS - Ewidencja Potencjału Szpitalnego
- 28.34. ELC -Ewidencja Łóżek Covidowych
- 28.35. RZN - Rejestr Zdarzeń Niepożądanych
- 28.36. e-Hemofila
- 28.37. SChR - System dla Chorób Rzadkich



28.38.RPRM - Rejestr Państwowego Ratownictwa Medycznego

28.39.E-Profil Pacjenta;

28.40.E-Konsylium;

28.41.PUI – Platforma Usług Inteligentnych;

28.42.HDC - Hurtownia Danych CeZ;

28.43.Inne

29 Materiały informacyjne dotyczące Systemów dostępne są na stronie cez.gov.pl oraz po logowaniu do danego Systemu.

30 Wskazana lista może ulec zmianie zgodnie z postanowieniami umowy.



31 Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów

- 31.1. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi (obsługi Infolinii CeZ) Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań, których celem będzie rzetelne przygotowanie Konsultantów, Koordynatora po stronie Wykonawcy i Kierownika ds. szkoleń do obsługi Infolinii zgodnie z określonym standardem jakości obsługi Klienta zewnętrznego, w zakresie:
- 31.1.1. Obowiązujących obecnie procedur obsługi Zgłoszeń;
 - 31.1.2. Wiedzy o Systemach;
 - 31.1.3. Typowych Zgłoszeń i Problemów oraz możliwych sposobach ich rozwiązywania;
 - 31.1.4. Istniejącej dokumentacji Systemów;
 - 31.1.5. Bazy Zgłoszeń;
 - 31.1.6. Bazy Wiedzy;
 - 31.1.7. Skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń;
 - 31.1.8. Know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy;
 - 31.1.9. Obsługa trudnego klienta oraz łagodzenia konfliktów podczas rozmowy telefonicznej;
 - 31.1.10. Zadawania pytań mających na celu identyfikację przyczyny zgłaszanego problemu m.in. za pomocą techniki: 5 razy Dlaczego;
 - 31.1.11. Kategoryzacji zidentyfikowanych problemów;
 - 31.1.12. Bezpieczeństwa informacji;
 - 31.1.13. Przetwarzania danych osobowych;
 - 31.1.14. Standardów prostego języka;
 - 31.1.15. Obsługi Systemu Obsługi Zgłoszeń.
- 31.2. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkoleń w zakresie, o których mowa w punkcie 31.1. cyklicznie co kwartał.
- 31.3. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia Konsultantów w godzinach pracy Konsultanta.
- 31.4. Szkolenia Konsultantów z zakresu procedur obsługi oraz wewnętrznych standardów CeZ (wraz ze wszystkimi zmianami w trakcie realizacji usługi) będą przeprowadzane przez Wykonawcę na podstawie materiałów przekazanych przez Zamawiającego.
- 31.5. Szkolenia w zakresie wiedzy merytorycznej dotyczące Systemów z Załącznika 6 zostaną przeprowadzone jednorazowo przez Zamawiającego w Okresie Przygotowawczym.
- 31.6. Jednorazowe szkolenia z zakresu wiedzy merytorycznej dotyczące Systemów rozpoczną się nie wcześniej niż od dnia 1 września 2026 r.
- 31.7. Sposób przeprowadzenia jednorazowych szkoleń został opisany w punkcie 51.
- 31.8. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić cykl szkoleń z zakresu wiedzy merytorycznej dotyczącej Systemów dla nowo zatrudnianych Konsultantów na podstawie nagrań ze szkoleń przeprowadzonych przez Zamawiającego, o których mowa w punkcie 31.5.
- 31.9. Wykonawca po zakończeniu szkoleń nowych Konsultantów przeprowadzi testy wiedzy.
- 31.10. Za pozytywny wyniki testu Konsultanta uznaje się uzyskanie wyników minimum 90%.
- 31.11. W przypadku negatywnego wyniku testu Konsultant będzie miał możliwość przystąpienia do jego poprawy w terminie 3 Dni Roboczych od poinformowania go o negatywnym wyniku poprzedniego testu.



- 31.12. Wyniki wszystkich testów Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu w ciągu 2 Dni Roboczych od oceny testów.
- 31.13. Dodatkowo Zamawiający wymaga od Wykonawcy, aby do 10 dnia każdego miesiąca przekazywał do Koordynatora Zamawiającego raporty potwierdzające realizację szkoleń.
- 31.14. Szkolenia z każdego nowego Systemu dodanego do obsługi Infolinii oraz planowanych modyfikacji w danym Systemie już wspieranym na Infolinii przeprowadzi jednorazowo Zamawiający.
- 31.15. Szkolenie odbędzie się on-line w terminie do 5 Dni Roboczych przed dodaniem Systemu do obsługi.
- 31.16. Szkolenie odbędzie się on-line w terminie do 5 Dni Roboczych lub w innym terminie ustalonym przez Kluczowe Osoby przed planowaną modyfikacją danego Systemu.
- 31.17. Szkolenie będzie nagrywane.
- 31.18. Szczegóły przeprowadzenia szkolenia zostaną ustalone pomiędzy Koordynatorami Zamawiającego i Wykonawcy.



Załącznik 8: Zakres Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę

32 Wykluczenia Zgłoszeń z obsługi na I linii wsparcia

- 32.1. Lista kategorii Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę tj. na I linii wsparcia:
- 32.2. Zgłoszenia dotyczące zmiany danych w rejestrach Systemów wskazanych w Załączniku 6;
- 32.3. Zgłoszenia dotyczące przyznawania i zmiany uprawnień w Systemach.
- 32.4. Zgodnie z poziomem usług ww. Zgłoszenia po przyjęciu i zarejestrowaniu przez Konsultantów powinny zostać przekazane do Zamawiającego w celu ich obsługi.
- 32.5. Zgłoszenia, które nie będą podlegały rozwiązywaniu przez Wykonawcę będą rozwiązywane przez Zamawiającego i przekazane Wykonawcy do zamknięcia.
- 32.6. Wskazane powyżej kategorie Zgłoszeń wliczają się do limitów określonych w Załączniku 2.



Załącznik 9: Minimalne wymagania dla Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ)

33 Wymagania ogólne

- 33.1. Wykonawca do świadczenia usługi Infolinii CeZ zapewni System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) w zakresie zarządzania relacjami z Klientem zewnętrznym oraz monitorujący aktywność Konsultantów.
- 33.2. W ramach usługi Infolinii Wykonawca musi zapewnić również System IVR (wymagania zostały opisane w Załączniku 4).
- 33.3. Wykonawca odpowiada za utrzymanie i konserwację obu systemów w swojej infrastrukturze, pozwalające na nieprzerwaną i bezawaryjną pracę.
- 33.4. Wykonawca dostosuje System Obsługi Zgłoszeń wykorzystywany do świadczenia usługi Infolinii CeZ, tak by spełniał poniższe wymagania i funkcjonalności.
- 33.5. Wykonawca zapewni gotowość i prawidłowe działanie wszystkich funkcjonalności SOZ w ciągu 2 miesięcy od dnia zawarcia umowy.
- 33.6. Przy udziale obu Stron zostaną prowadzone testy poprawności działania funkcjonalności SOZ wynikających z OPZ:
 - 33.6.1. Testy funkcjonalne SOZ zostaną przeprowadzone przez Wykonawcę w oparciu o przygotowane przez niego scenariusze testowe.
 - 33.6.2. Zamawiający będzie zgłaszać 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.
 - 33.6.3. Pozytywny wynik testów SOZ potwierdzony zostanie w protokole odbioru testów.
- 33.7. Wykonawca w terminie 2 Dni Roboczych od dnia pozytywnie zakończonych testów SOZ nada dostęp do Systemu Obsługi Zgłoszeń wskazanym przez Zamawiającego pracownikom (dla 400² stanowisk).
- 33.8. Dostęp do SOZ możliwy będzie z poziomu przeglądarek internetowych, w wersjach aktualnie wspieranych przez producentów, m.in. Chrom, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft EDGE.
- 33.9. Lista pracowników Zamawiającego oraz wymagany poziom uprawnień w SOZ zostaną przekazane Wykonawcy w trakcie Okresu Przygotowawczego.
- 33.10. System Obsługi Zgłoszeń będzie zabezpieczony zaszyfrowanym protokołem, który uniemożliwi dostęp osobom nieuprawnionym.
- 33.11. Wykonawca przez cały okres trwania umowy zapewni środowisko testowe Systemu Obsługi
- 33.12. Zgłoszeń o parametrach 1:1 do środowiska produkcyjnego udostępnionego Zamawiającemu.
- 33.13. Wykonawca przeprowadzi szkolenia (szkolenie zostanie nagrane) dla Zespołu
- 33.14. Zamawiającego z Systemu Obsługi Zgłoszeń oraz dostarczy Instrukcje obsługi systemu.
- 33.15. Raz na 3 miesiące Wykonawca jest zobowiązany przygotować kopię zapasową Systemu
- 33.16. Obsługi Zgłoszeń wraz ze wszystkimi zapisanymi w nim danymi. Kopie będą przekazywane Zamawiającemu na przestrzeń chmurową, którą Zamawiający udostępni Wykonawcy po odebraniu gotowości Systemu Obsługi Zgłoszeń.
- 33.17. Wykonawca zapewni wybranym pracownikom Zespołu Zamawiającego dostęp w trybie odczytu do bazy danych Systemu Obsługi Zgłoszeń.

² 400 stanowisk dotyczy tylko Zespołu Zamawiającego.



- 33.18. System Obsługi Zgłoszeń musi zapewnić integrację z systemami Zamawiającego poprzez API np. JIRA SD, ZABBIX, pocztowy Exchange lub Exchange online. Sposób integracji strony uzgodnią w Okresie Przygotowawczym.
- 33.19. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym datę i godzinę Okna Serwisowego dla Systemu Obsługi Zgłoszeń lub Systemu IVR. Wykonawca przedstawi listę zmian, które zamierza wprowadzić do Systemu Obsługi Zgłoszeń lub Systemu IVR Dzień przed planowanym Oknem Serwisowym.
- 33.20. Błąd w działaniu SOZ lub brak poprawności działania jednej z funkcjonalności będzie zgłaszany przez Zamawiającego drogą mailową do Koordynatora Wykonawcy.
- 33.21. Wykonawca na naprawę Błędu w działaniu SOZ lub przywrócenie każdej z funkcjonalności SOZ będzie miał 5 Dni Roboczych od momentu poinformowania Wykonawcy o Błędzie.
- 33.22. System Obsługi Zgłoszeń musi mieć możliwość wysyłania powiadomień dotyczących Zgłoszeń do Zespołu Zamawiającego.
- 33.23. W ramach zamówienia podstawowego Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia puli godzin developerskich przeznaczonych na realizację prac rozwojowych, modyfikacyjnych lub dostosowawczych systemu SOZ.
- 33.23.1. Łączny wymiar godzin developerskich w ramach zamówienia podstawowego wynosi 30 godzin.
 - 33.23.2. Godziny developerskie będą wykorzystywane na realizację prac zleconych przez Zamawiającego w trakcie obowiązywania umowy, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego, w zakresie zgodnym z przedmiotem zamówienia.
 - 33.23.3. Realizacja prac w ramach godzin developerskich następować będzie na podstawie każdorazowego zlecenia Zamawiającego, określającego zakres prac oraz szacunkowy czas ich realizacji, wymagającego akceptacji Zamawiającego przez rozpoczęciem prac.
 - 33.23.4. Rozliczanie godzin developerskich odbywać się będzie na podstawie ewidencji czasu pracy zaakceptowanego przez Zamawiającego.
 - 33.23.5. Godziny developerskie nie obejmują usuwania błędów objętych wynikających z winy Wykonawcy ani realizacji prac utrzymaniowych.

34 Wymagania podstawowe:

- 34.1. SOZ musi umożliwiać świadczenie usługi Infolinii CeZ w systemie pracy zdalnej np. wykorzystaniu wersji webowej Systemu Obsługi Zgłoszeń.
- 34.2. SOZ musi być rozwiązaniem sprzętowym i programowym dedykowanym do obsługi Infolinii.
- 34.3. SOZ musi zapewniać obsługę jednocześnie połączeń przychodzących (inbound) i wychodzących (outbound) z systemu.
- 34.4. SOZ musi umożliwiać obsługę wielu Kanałów kontaktu (w tym: telefon, e-mail, Formularz zgłoszeniowy).
- 34.5. SOZ musi mieć możliwość integracji z systemem CeZ w zakresie obsługi zgłoszeń (JIRA SD) na I, II i III 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.
- 34.6. SOZ musi mieć możliwość integracji z systemem CeZ w zakresie obsługi zgłoszeń JIRA Software (JIRA).



- 34.6.1. Integracja obejmować będzie w szczególności dwukierunkową wymianę danych pomiędzy systemami, obejmując co najmniej: dane klienta, treści zgłoszenia, statusu zgłoszenia, komentarze, załączniki oraz historię zmian.
- 34.6.2. Automatyczne tworzenie, aktualizację i synchronizację danych: tworzenie zgłoszeń w JIRA na podstawie danych wprowadzonych w SOZ, aktualizację danych i statusów w SOZ na podstawie zmiany dokonanych w JIRA, zapewnienie spójności danych w obu systemach.
- 34.6.3. Synchronizację realizowaną automatycznie: w czasie rzeczywistym.
- 34.6.4. Wykorzystanie oficjalnych i udokumentowanych interfejsów integracji z JIRA Software w szczególności REST API, bez ingerencji w kod źródłowy systemów.
- 34.6.5. Bezpieczną integrację, obejmującą: uwierzytelnianie i autoryzację połączeń pomiędzy systemami, szyfrowanie transmisji danych, zgodności z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
- 34.7. SOZ musi być zintegrowany z Systemem IVR.
- 34.8. Konsultant musi mieć możliwość podpowiedzi kategoryzacji Zgłoszeń telefonicznych z Systemu IVR. W trakcie oraz po zakończeniu rozmowy musi mieć możliwości potwierdzenia kategoryzacji Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 34.9. Konsultant musi mieć możliwość dodawania opisu rozmowy lub komentarzy do Zgłoszeń telefonicznych w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 34.10. SOZ musi posiadać zaimplementowane zaawansowane algorytmy dystrybucji połączeń telefonicznych do kolejek / agentów (ACD – Automatic Call Distribution/ SBR – Skill Based Routing).
- 34.11. SOZ musi 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). Sesja współdzielenia ekranu powinna być nagrywana. Zamawiający nie ponosi kosztów kupna dodatkowych licencji.
- 34.12. SOZ musi umożliwić obsługę Zgłoszeń w formie wideorozmowy z tłumaczem języka migowego, w przedziale czasowym: od poniedziałku do piątku przez 4 h pomiędzy godziną 08:00 a 16:00. Wykonawca zapewni tłumacza języka migowego we wskazanym powyżej czasie.
- 34.13. SOZ musi zapewniać interakcję modułów IVR.
- 34.14. SOZ musi posiadać funkcję automatycznego oddzwonienia (Call Back), realizującą połączenie zwrotne, w przypadku nieodebrania połączenia przez Konsultanta lub w celu udzielenia odpowiedzi na Zgłoszenie założone podczas rozmowy telefonicznej:
 - 34.14.1. automatycznie po ustalonym czasie kierując je do wolnego Konsultanta (np. musi się ono odbyć do 10 min. po otrzymaniu Zgłoszenia);
 - 34.14.2. na żądanie, z możliwością wybrania, kiedy Konsultant ma do niego oddzwonić. Powinna być możliwość skonfigurowania w IVR ram czasowych, w których SOZ wykona połączenie i skieruje je do wolnego Konsultanta;
 - 34.14.3. w zaplanowanym czasie, np. w celu udzielenia odpowiedzi na Zgłoszenie założone podczas rozmowy telefonicznej.
- 34.15. SOZ musi posiadać funkcję nagrywania połączeń przychodzących i wychodzących z Systemu IVR oraz musi posiadać możliwość eksportowania plików dźwiękowych w formacie WAV lub MP3 oraz ich archiwizację.

- 34.16. Zapewnienie Zamawiającemu zdalnej możliwości odsłuchiwania rozmów telefonicznych i sprawdzania wysłanych odpowiedzi. Monitorowanie czasu przygotowania odpowiedzi.
- 34.17. SOZ musi posiadać funkcjonalność umożliwiającą prowadzenie kampanii wychodzących typu outbound.
- 34.18. SOZ zapewni pracę Zespołowi Zamawiającego obejmującej grupy wsparcia w podziale na utrzymywane Systemy (np. analitycy i administratorzy).
- 34.19. Wszyscy Konsultanci Wykonawcy powinni mieć licencje do SOZ w ramach, których powinni móc obsługiwać dowolny Kanał kontaktu.
- 34.20. SOZ musi umożliwiać poprzez posiadanie odpowiednich uprawnień przez Koordynatora Wykonawcy bieżącą kontrolę pracy Konsultantów (zgodnie z Załącznikiem 15).
- 34.21. SOZ musi umożliwiać Kluczowym Osobom dostęp do historii połączeń, nagrań, maili, raportów statystycznych oraz funkcji zarządzania Konsultantami.
- 34.22. SOZ musi umożliwiać automatyczne rozpoznawanie Klienta zewnętrznego oraz wyświetlanie karty z historią dotychczasowych kontaktów.
- 34.23. SOZ musi umożliwiać automatyczne tworzenie Zgłoszeń na podstawie odebranych wiadomości email lub Formularza zgłoszeniowego oraz automatyczne uzupełnianie numeru telefonu w przypadku obsługi Zgłoszeń telefonicznych.
- 34.24. SOZ musi umożliwiać oznaczanie Zgłoszeń błędnie eskalowanych na każdą z linii wsparcia.
- 34.25. SOZ musi umożliwiać wysyłkę do Klienta zewnętrznego automatycznych komunikatów informujących o rejestracji Zgłoszenia z unikalnym numerem oraz treścią przesłanych pytań.
- 34.26. SOZ musi mieć możliwość ustawienia częstotliwości wysyłki komunikatów dla określonego przedziału czasowego, np. co kilka dni z uwzględnieniem różnej treści komunikatów.
- 34.27. SOZ musi umożliwiać grupowanie Zgłoszeń z danego Systemu po danym problemie. W ramach grupowania Zgłoszeń będzie możliwość wysłania jednej odpowiedzi na wszystkie zgrupowane Zgłoszenia.
- 34.28. SOZ musi umożliwiać edytowanie odpowiedzi za pomocą HTML na każdej linii wsparcia. bb. SOZ musi umożliwiać dołączanie załączników w formacie SQL, PDF, WORD itp.
- 34.29. SOZ musi umożliwiać odczyt załączników w formacie SQL, PDF, WORD, obrazów oraz filmów z poziomu obsługi Zgłoszenia.
- 34.30. SOZ musi umożliwiać walidację pól dla wpisywanych danych w Karcie Rejestracji kontaktu, tj.:
- 34.31. numerów telefonu, adresów email itp.
- 34.32. SOZ musi umożliwiać obsługę Zgłoszeń przez więcej niż jednego Konsultanta danej linii wsparcia niezależnie w jakim statusie znajduje się dane Zgłoszenie.
- 34.33. SOZ musi umożliwiać nadawanie statusów np. do podjęcia, w trakcie realizacji, w toku, cofnij do podjęcia, rozwiązane, zamknięte, wstrzymane/ zawieszony, przekazane do deweloperów itp.
- 34.34. SOZ musi umożliwiać wykorzystanie skryptów standaryzujących przebieg rozmów oraz szablonów do obsługi maili.
- 34.35. SOZ musi umożliwiać podgląd czasu reakcji i realizacji w Zgłoszeniu na wszystkich liniach wsparcia.
- 34.36. SOZ musi umożliwiać samodzielny eksport jednego lub kilku Zgłoszeń na raz z każdej linii wsparcia. Minimalny zakres danych jakie powinny być wyeksportowane to: numer Zgłoszenia, adres mail, dane Klienta zewnętrznego, temat wiadomości, kategoria, podkategoria,



- Konsultant, Zespół Zamawiającego, Kanał kontaktu, komentarze, nazwa stanu, priorytet, data wpływu, data rejestracji, data ostatniej modyfikacji, status szczegółowy itp.
- 34.37. SOZ musi umożliwiać eksport Zgłoszenia lub grupy Zgłoszeń wraz z całą treścią. kk. Eksport danych musi zapisywać się w formacie CSV., XLSX., HTML.
- 34.38. SOZ musi umożliwiać filtrowanie Zgłoszeń minimum po: numerze Zgłoszenia, adresie mail, danych Klienta zewnętrznego, temacie wiadomości, kategorii, podkategorii, Konsultancie, Zespole Zamawiającego, Kanale kontaktu, komentarzu, nazwie stanu, priorytecie, dacie wpływu, dacie rejestracji, dacie ostatniej modyfikacji, osobie modyfikującej, statusie szczegółowy itp.
- 34.39. SOZ musi umożliwiać wyszukiwania minimum po: numerze Zgłoszenia, adresie mail, danych Klienta zewnętrznego, temacie wiadomości, treści wiadomości, kategorii, podkategorii, Konsultancie, Zespole Zamawiającego, Kanale kontaktu, komentarzu, nazwie stanu, priorytecie, dacie wpływu, dacie rejestracji, dacie ostatniej modyfikacji, statusie szczegółowy itp.
- 34.40. SOZ musi umożliwiać udzielanie odpowiedzi na Zgłoszenie ze wszystkich linii wsparcia. Linie wsparcia zostaną wskazane na etapie Okresu Przygotowawczego.
- 34.41. SOZ musi umożliwiać filtrowanie Zgłoszeń, które zostały obsłużone wyłącznie przez I linię wsparcia w danym dniu kalendarzowym.
- 34.42. SOZ musi mieć możliwość sterowania przebiegiem połączenia przez Konsultanta:
- 34.42.1. transfer połączenia na inny numer,
 - 34.42.2. konsultacja,
 - 34.42.3. transfer po konsultacji,
 - 34.42.4. zawieszenie – hold. qq. Tryb ruchu wychodzącego musi zapewniać funkcjonalności:
 - 34.42.5. Przekazywanie kontaktu do wydzwonienia do Konsultanta. Konsultant sam decyduje, kiedy wykonać połączenie do Klienta zewnętrznego;
 - 34.42.6. Tryb automatycznie wykonujący połączenia, w którym SOZ wykonuje tylko tyle połączeń ile jest wolnych Konsultantów;
 - 34.42.7. Tryb automatycznie wykonujący połączenia, w którym SOZ wydzwania odpowiednio
 - 34.42.8. większą liczbę połączeń w stosunku do liczby Konsultantów bazując na danych historycznych, zdefiniowanych parametrach progowych i dedykowanych algorytmach;
 - 34.42.9. Tryb automatycznie wykonujący połączenia do Klientów zewnętrznych z Systemu IVR zbierający automatycznie informacje poprzez kody DTMF, opcjonalnie z możliwością detekcji głosu ludzkiego i automatycznych sekretarek.
- 34.43. SOZ musi posiadać moduł raportujący, pozwalający na sprawdzenia historii pracy Konsultantów i analizy statystycznej przy zastosowaniu raportów oraz monitorowania w czasie rzeczywistym. Raporty i widoki monitoringu mogą być w szerokim zakresie dostosowane do konkretnych potrzeb.
- 34.44. SOZ musi umożliwiać zarządzanie i monitorowanie pracy Konsultantów oraz kolejek w czasie rzeczywistym. Dostępne raporty bieżące i historyczne z pracy Infolinii na poziomie kolejek, Konsultantów, IVR i wymaganych parametrów realizacji usługi. tt. Uniemożliwienie



dokonywania zmian zapisanych w nim danych bez pozostawienia śladu, w tym informacji o osobie i momencie dokonania zmiany.

34.45. 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 rozbiciem na godziny), w podziale na obsługiwane Systemy, a swoim zakresem obejmą m.in.:

- 34.45.1. zestawienie dotyczące ruchu przychodzącego;
- 34.45.2. zestawienie liczby nieodebranych połączeń;
- 34.45.3. zestawienia dotyczące szczegółowych ilościowych wymagań wydajnościowych; które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA (zgodnie z Załącznikiem 3 i 5);
- 34.45.4. zestawienie liczby osób oczekujących w kolejce na połączenie;
- 34.45.5. zestawienie czasów oczekiwania w kolejce do odebrania połączenia;
- 34.45.6. zestawienie czasów oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia;
- 34.45.7. zestawienie zgłoszeń na pocztę elektroniczną;
- 34.45.8. zestawienie zgłoszeń przekazanych za pośrednictwem Formularza zgłoszeniowego;
- 34.45.9. zestawienie czasów dostępności Konsultantów;
- 34.45.10. zestawienie wznowionych Zgłoszeń;
- 34.45.11. zestawienie statystyk Zgłoszeń przekazanych do II i III linii wsparcia (w określonym zakresie czasu);
- 34.45.12. zestawienie statystyk Zgłoszeń obsługiwanych przez I, II i III linii wsparcia (w określonym zakresie czasu);
- 34.45.13. zestawienie liczby Zgłoszeń obsługiwanych przez danego Konsultanta i Zespół
- 34.45.14. Zamawiającego;
- 34.45.15. zestawienie statystyk czasu obsługi poszczególnych Zgłoszeń przez danego
- 34.45.16. Konsultanta i Zespół Zamawiającego;
- 34.45.17. zestawienie czasów obsługi Zgłoszeń przez danego Konsultanta i Zespół
- 34.45.18. Zamawiającego;
- 34.45.19. statystyki średniego czasu trwania rozmów telefonicznych w ramach każdego z wspieranych Systemów w określonym przedziale czasu;
- 34.45.20. prognoza ruchu w oparciu o godzinowe liczby Zgłoszeń w ramach poszczególnych
- 34.45.21. Systemów (mailowe, telefoniczne, Formularza zgłoszeniowego, suma);
- 34.45.22. sumaryczna liczba zgłoszeń w godzinnych przedziałach w ramach wszystkich
- 34.45.23. Systemów;

34.46. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywaniu na życzenie Zamawiającego danych statystycznych dotyczących obsługi Zgłoszeń, których wygenerowanie nie jest zaimplementowane funkcjonalnościami udostępnionego SOZ. Wykonawca jest zobowiązany do przekazania wskazanych danych w ciągu 2 Dni Roboczych od daty wystąpienia o nie przez Zamawiającego. ww. Klasyfikacja kontaktów dla każdego Kanału kontaktu (niezbędna do analizy przyczyn kontaktu).

34.47. Ewidencja przyjmowanych Zgłoszeń, powinna zawierać m.in.:

- 34.47.1. Treść Zgłoszenia;
- 34.47.2. Formy Zgłoszenia/przekazania do Infolinii;
- 34.47.3. Kategoryzacji Zgłoszeń;
- 34.47.4. 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

34.47.5. Systemu, którego dotyczy Zgłoszenie;

34.47.6. Informacji o Kliencie zewnętrznym, numerach telefonów, adresach e-mail, itp. o ile jest to wymagane;

34.47.7. Dacie i godzinie wpłynięcia oraz zamknięcia Zgłoszenia.

34.47.8. Ewidencja historii Zgłoszeń z możliwością zapoznania się z treścią i parametrami Zgłoszenia w dowolnym momencie.

34.47.9. Ewidencja czynności wykonanych w ramach Zgłoszenia. SOZ musi zapewniać automatyczną kategoryzację Zgłoszeń mailowych w oparciu o adresy skrzynek poszczególnych Systemów.

34.48. SOZ musi zapewniać mailowe informowanie Konsultantów i Zespół Zamawiającego realizujących Zgłoszenia danego Systemu o przekazaniu Zgłoszenia do realizacji.

34.49. Zapewnienie serwera SMTP, służącego do masowej wysyłki wiadomości e-mail, do zdefiniowanych Klientów zewnętrznych przekazanych przez Zamawiającego w pliku .txt lub

34.50. .csv. ccc. Wykonawca zapewni cykliczny backup Systemu Obsługi Zgłoszeń min. raz w miesiącu.

34.51. Możliwość eksportu danych w uzgodnionym z Zamawiającym formacie, m.in. na potrzeby przekazania po zakończeniu umowy lub prośbę Zamawiającego – backup baz danych i pliki płaskie.

34.52. Możliwość importu danych dotyczących Zgłoszeń z innych Systemów, obejmujących minimum informację o Kanale kontaktu wpływu Zgłoszenia, czasie wpływu, dane Klienta zewnętrznego, treści oraz statusie zamknięte/otwarte, (w uzgodnionym formacie) przekazanych przez Zamawiającego.

34.53. Możliwość tworzenia Bazy Wiedzy oraz FAQ poprzez umieszczanie w nich typowych i powtarzalnych Zgłoszeń, pytań i odpowiedzi na nie.

34.54. Wykonawca zapewni konfigurację SOZ pozbawioną pojedynczego punktu Błędu, 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).

34.55. Zamawiający wymaga aby SOZ miał możliwość wydzielenia uprawnień dla dedykowanej liczby osób, które będą mogły przeglądać zgłoszone przez siebie zgłoszenie w formie do odczytu. W zgłoszeniu będą widoczne następujące parametry: treść zgłoszenia, status zgłoszenia, udzielona odpowiedź.

35 System Obsługi Zgłoszeń ma zapewniać realizację wskazanych niżej zadań

35.1. W ramach I linii wsparcia:

- 34.55.1. Przyjęcie Zgłoszenia z dowolnego Kanału kontaktu.
- 34.55.2. Kategoryzacja, opis.
- 34.55.3. Doprecyzowanie informacji dotyczących Zgłoszenia.
- 34.55.4. Udzielenie odpowiedzi na Zgłoszenie.
- 34.55.5. Eskalacja Zgłoszenia do II linii wsparcia.
- 34.55.6. Udzielenie odpowiedzi w oparciu o informację przekazaną przez II linię wsparcia.
- 34.55.7. Wypełnienie zidentyfikowanych pól Formularza zgłoszeniowego na potrzeby Systemów obsługiwanych przez Infolinię CeZ
- 34.55.8. Zamknięcie Zgłoszenia.
- 34.55.9. Uzupełnianie Bazy wiedzy.

35.2. W ramach II linii wsparcia:

- 34.55.10. Obsługa Zgłoszenia przekazanego przez I linię.
- 34.55.11. Kategoryzacja, opis
- 34.55.12. Udzielenie odpowiedzi na Zgłoszenie.
- 34.55.13. Eskalacja Zgłoszenia do III linii wsparcia.
- 34.55.14. Przekazanie propozycji odpowiedzi do I linii wsparcia.
- 34.55.15. Uzupełnianie Bazy wiedzy.

35.3. W ramach III linii wsparcia:

- 34.55.16. Obsługa Zgłoszenia przekazanego przez II linię.
- 34.55.17. Kategoryzacja, opis.
- 34.55.18. Udzielenie odpowiedzi na Zgłoszenie.
- 34.55.19. Przekazanie propozycji odpowiedzi do II linii wsparcia.

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

Załącznik 10: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu Infolinii

37 Nie później niż na 10 dni przed dniem wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do:

- 37.1. Wydania Zamawiającemu Bazy Zgłoszeń w uzgodnionych z Zamawiającym formatach, przekazanie Bazy Wiedzy w zakresie wypracowanym w trakcie świadczenia usług Infolinii oraz przekazaniem opracowanych w toku realizacji Umowy skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń.
- 37.2. Przekazania Zamawiającemu lub wskazanej przez niego osobie trzeciej wszelkich informacji koniecznych do dalszego świadczenia usługi Infolinii 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.
- 37.3. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do SOZ wykorzystywanego do realizacji umowy (wraz ze wszystkimi niezbędnymi licencjami dla operatorów), przez 6 miesięcy od dnia zakończenia świadczenia usługi obsługi Zgłoszeń.



Załącznik 11: Procedura dodawania nowego Systemu do obsługi przez Infolinię

38 Wymagania odnośnie do procedury dodawania nowego Systemu do obsługi.

- 38.1. Zamawiający zgłasza Wykonawcy pocztą elektroniczną konieczność uruchomienia obsługi nowego Systemu przez Infolinię.
- 38.2. Zamawiający przekazuje Wykonawcy:
 - 38.2.1. nazwę Systemu,
 - 38.2.2. dokumentację i wszystkie niezbędne informacje dotyczące nowego Systemu,
 - 38.2.3. planowany termin uruchomienia obsługi nowego Systemu,
 - 38.2.4. dni oraz godziny obsługi 24/7/365;
 - 38.2.5. sposób obsługi II linii wsparcia.
- 38.3. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą ustala termin spotkania, w celu uszczegółowienia harmonogramu uruchomienia obsługi nowego Systemu.
- 38.4. Zamawiający poinformuje o przebiegu obsługi Zgłoszeń zgodnie z Załącznikiem 1 pkt 9.
- 38.5. Wykonawca przygotowuje SOZ oraz System IVR do obsługi nowego Systemu.
- 38.6. Wykonawca przygotowuje nowe komunikaty dla IVR oraz strukturę IVR, które podlegają akceptacji Zamawiającego.
- 38.7. Wykonawca przygotowuje skrypty obsługi Zgłoszeń dla Konsultantów Infolinii, które podlegają akceptacji Zamawiającego.
- 38.8. Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla Konsultantów w zakresie obsługi Zgłoszeń dla nowego Systemu.
- 38.9. Termin poinformowania o konieczności obsługi nowego Systemu nie może być krótszy niż 14 dni kalendarzowych.
- 38.10. Wykonawca uruchomi IVR dla nowego Systemu zgodnie z harmonogramem.
- 38.11. Obsługa nowego Systemu musi być zgodna z zapisami OPZ.

Załącznik 12. Procedura zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej – zamówienie opcjonalne

39 Wymagania w zakresie procedury zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej

- 39.1. Zamawiający zgłasza Wykonawcy konieczność uruchomienia jednej kampanii wychodzącej do 10 tysięcy rekordów trwającej do 30 dni kalendarzowych.
 - 39.1.1. Zamawiający przekazuje Wykonawcy w formie papierowej lub pocztą elektroniczną zgłoszenie wraz z:
 - 39.1.2. szczegółowymi informacjami dotyczącymi zakresu merytorycznego kampanii, liczby odbiorców i oczekiwanych rezultatów,
 - 39.1.3. dokumentacją i wszystkimi pozostałymi niezbędnymi informacjami dotyczącymi kampanii,
 - 39.1.4. planowanym terminem uruchomienia i zakończenia kampanii.
- 39.2. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą ustala termin spotkania, w celu uszczegółowienia harmonogramu prac związanych z przeprowadzeniem kampanii.
- 39.3. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą ustala zakres raportów wymaganych w danej kampanii.

- 39.4. Wykonawca przygotowuje skrypty i instrukcje w zakresie kampanii dla Konsultantów Infolinii. Skrypty i instrukcje podlegają akceptacji Zamawiającego.
- 39.5. Termin zgłoszenia konieczności obsługi kampanii wychodzącej nie może być krótszy niż 10 dni kalendarzowych.
- 39.6. 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.

40 Szczegółowe cele badania satysfakcji obejmują:

- 40.1. Pomiar ogólnej satysfakcji Klientów zewnętrznych Systemów, którzy skorzystali z obsługi Infolinii CeZ poprzez Kanały kontaktu, tj. proces udzielania odpowiedzi na Zgłoszenie Klienta zewnętrznego dotyczące Systemów Zamawiającego.
- 40.2. Ocena skłonności Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów do polecenia kontaktu z Infolinią CeZ po skorzystaniu wcześniej z jej usług, mierzona wskaźnikiem rekomendacji NPS (Net Promotor Score).
- 40.3. Identyfikacja mocnych i słabych stron obsługi na poziomie ogólnym jak również na poziomie indywidualnym Konsultanta – indeks satysfakcji z obsługi przez danego Konsultanta.
- 40.4. Wytypowanie najważniejszych elementów, które mają wpływ na niski poziom satysfakcji w celu przygotowania planu działań naprawczych przez Wykonawcę.

41 Informacja o realizacji badania

- 41.1. Wywiady z Klientami zewnętrznymi korzystającymi z Systemów przeprowadzane będą drogą telefoniczną (CATI) przez Konsultanta Wykonawcy i drogą elektroniczną (CAWI).
- 41.2. Pomiar będzie prowadzony w sposób ciągły w cyklach tygodniowych.
- 41.3. Bazy Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów do badania będą generowane przez Wykonawcę codziennie dla losowo wskazanego przez Zamawiającego Systemu, zgodnie z udostępnionymi przez Zamawiającego zasadami losowania próby do badania.
- 41.4. Zasady losowania próby do badania zostaną przekazane Wykonawcy w Okresie Przygotowawczym.
- 41.5. W badaniu wezmą udział Klienci zewnętrzni korzystający z Systemów, którzy:
 - i. w dniu poprzedzającym badanie mieli kontakt telefoniczny z Infolinią CeZ. Badanie zostanie przeprowadzone poprzez kontakt telefoniczny;
 - ii. skontaktowali się z Infolinią drogą elektroniczną (mail, Formularz zgłoszeniowy). Badanie zostanie przeprowadzone pomocą ankiety wspomaganej komputerowo (CAWI), która zostanie wysyłana do Klienta zewnętrznego zgodnie z obowiązującymi procedurami obsługi Zgłoszeń, tj. 8 dni po udzieleniu odpowiedzi na Zgłoszenie.

42 Kluczowe elementy oceny - wskaźniki jakości obsługi Klientów zewnętrznych na Infolinii



- 42.1. Wskaźnik NPS (Net Promotor Score) jest jednoczynnikową miarą skłonności do rekomendacji.
- i Wskaźnik NPS obliczany będzie na podstawie wyników uzyskanych w odpowiedzi na następujące pytanie: „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”.
 - ii wskaźnik NPS liczony jest jako różnica udziału % Promotorów (tzn. Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów CeZ, którzy odpowiedzieli na pytanie wskazane w pkt 42.1.1. „9” lub „10”) - % Krytyków (tzn. Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów CeZ, którzy odpowiedzieli na to pytanie „0-6”). Maksymalny możliwy wynik NPS to 100 punktów procentowych, a najniższy to -100 punktów procentowych.
- 42.2. Wskaźnik Satysfakcji - poziom zadowolenia Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów
- 42.3. 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 jest Pan(i) niezadowolona z obsługi na Infolinii CeZ usługi”, a 5 oznacza „że jest Pan(i) bardzo zadowolona z obsługi na Infolinii CeZ”.
- 42.4. Wskaźnik FCR - Klienci zewnętrzni korzystający z Systemów CeZ dzwoniąc na Infolinię oczekują szybkiego rozwiązania swojej sprawy, z którą dzwonią. Dlatego jednym z kluczowych elementów oceny efektywności Infolinii jest skuteczność, rozumiana jako odpowiedź Klientów, 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).
- 42.5. Wskaźniki jakości obsługi Klientów zewnętrznych na Infolinii będą liczone dla Kanałów kontaktu:
- i Po rozmowie telefonicznej z Konsultantem Infolinii z inicjatywy Klienta zewnętrznego korzystającego z Systemu (połączenia przychodzące - inbound),
 - ii Po kontakcie elektronicznym (odpowiedzi udzielone na zapytania złożone poprzez Formularz zgłoszeniowy oraz przysłane na wskazane do kontaktu adresy e-mail).
- 42.6. Wyniki badania przekazywane będą raz na kwartał w formie raportu kwartalnego power point.
- i Raz na kwartał (po 3 miesiącach badania) przygotowany i przedstawiony zostanie raport zbiorczy w postaci tabel w xls oraz prezentacji w pptx (szablon raportu zostanie przekazany na etapie Okresu Przygotowawczego) zawierający najważniejsze wyniki oraz krótkie podsumowanie (w języku polskim).
 - ii Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu raport kwartalny power point z wyników badań prowadzonych przez Wykonawcę najpóźniej do 15 dnia miesiąca kalendarzowego po zakończeniu danego kwartału.

43 Przygotowanie do realizacji badania satysfakcji Klientów zewnętrznych

- 43.1. Przygotowanie narzędzi badawczych na podstawie zakresu oceny przekazanego przez Zamawiającego (kwestionariusz do wywiadu CATI, ankieta do badania CAWI, algorytm z założeniami do losowania próby badawczej oraz założenia do monitoringu realizacji badania CATI i CAWI)
- 43.1.1. Zaproponowany zakres oceny (kwestionariusz do wywiadu CATI, ankieta do badania CAWI) 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 Klientem zewnętrznym korzystającym z Systemów, kompetencje Konsultanta).

- 43.1.2. Wykonawca w terminie do 3 Dni Roboczych od dnia przekazania zakresu oceny (kwestionariusz do wywiadu CATI, ankieta do badania CAWI) przez Zamawiającego, przygotowuje narzędzie badawcze, tj. Kwestionariusz wywiadu/ ankiety i prześle je do akceptacji na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.
- 43.1.3. Zamawiający w terminie do 3 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.
- 43.1.4. Wykonawca wprowadza zmiany w narzędziach badawczych w ciągu 2 Dni Roboczych od dnia przesłania uwag przez Zamawiającego lub przedstawi konkretne, rzeczowe, merytoryczne argumenty, dlaczego dana uwaga nie powinna zostać uwzględniona w formie pisemnej.
- 43.1.5. Po akceptacji narzędzi badawczych przez Zamawiającego kwestionariusz wywiadu/ ankiety jest testowany w formie pilotażu (minimum 10 wywiadów oraz 10 ankiet z Klientami zewnętrznymi korzystającymi z Systemów).
 - 43.1.5.1. 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 zadawanych pytań przez Klientów, jak również opisze obszary problemowe (np. wskaże pytania, które nie były przez Klientów rozumiane jednoznacznie, wskaże skale/ kafeterie, które sprawiały im trudność).
 - 43.1.5.2. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu odsłuch wszystkich wywiadów. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego nieprawidłowości merytorycznych 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 stwierdzenia nieprawidłowości w celu potwierdzenia wysokiej jakości przeprowadzonych wywiadów.
- 43.1.6. 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/ brak możliwości badania zgodnie z założeniami rozkładu próby w wyniku zmiany aktywności Klientów zewnętrznych). Wprowadzenie modyfikacji do kwestionariusza wywiadu/ ankiety jest możliwe w trakcie realizacji badania, jeśli wynika to ze zmiany aktywności Klientów zewnętrznych lub po zakończeniu okresu badawczego i przed rozpoczęciem kolejnego okresu badawczego.
- 43.2. Przygotowanie i wdrożenie metodologii doboru próby badawczej
 - 43.2.1. Wykonawca będzie realizować badanie w oparciu o przygotowane przez Zamawiającego standardy opisujące sposób losowania rekordów do badania zgodnych z założeniami wielkości i struktury próby badawczej.
 - 43.2.2. Wykonawca badania przygotowuje założenia do określonej wielkości i struktury próby badawczej dla poszczególnych Kanałów kontaktu. Sposób doboru próby oraz jej wielkość (liczebność

próby do badania powinna umożliwić statystyczne wnioskowanie na całości populacji) oraz sposobu pobrania próby dla każdego Kanału kontaktu.

43.2.3. Wywiady z Klientami zewnętrznymi korzystającymi z Systemów przeprowadzane są przez Konsultantów metoda telefoniczną (CATI).

- i 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 Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów CeZ.
- ii W przypadku wprowadzenia zmian w Zespole badawczym, tj. zmiana Konsultantów, zmiana ta musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego.
- iii Wykonawca, w przypadku problemów z realizacją próby w badanym cyklu, poinformuje o tym niezwłocznie Zamawiającego.
- iv Wywiady z Klientami zewnętrznymi prowadzone są w sposób ciągły w cyklach tygodniowych.
- v Szacunkowy czas trwania wywiadu w oparciu o przygotowany kwestionariusz wywiadu wynosi 5-7 minut.
- vi Nagrania z przeprowadzonych wywiadów są przechowywane przez okres 120 dni od daty wykonania wywiadu.
 - a. Po upływie 120 dni dane będą przekazywane na dowolnych ze wskazanych nośników pamięci tj. CD, DVD, pendrive, lub w innej formie zaproponowanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego, nośniki będą zhasłowane, a hasło zostanie przekazane do Koordynatora Zamawiającego przez Koordynatora Wykonawcy.
 - b. Zamawiający w celu kontroli jakości przeprowadzonych wywiadów ma dostęp do nagrań (weryfikacja jakości zapisanych przez Konsultantów komentarzy i odpowiedzi Klientów zewnętrznych na zadane pytania otwarte).
 - c. Weryfikacja jakości przeprowadzonych wywiadów dotyczy bardzo krótkich lub bardzo długich wywiadów - znacznie odbiegających od średniego czasu wywiadu z Klientem zewnętrznym oraz w przypadku zgłoszenia reklamacji/ zastrzeżenia dot. jakości wywiadu zgłoszonych bezpośrednio przez Klientów zewnętrznych biorących udział w badaniu.
- vii Wykonawca zobowiązuje się do wykluczenia Konsultantów, którzy nie realizują wywiadów zgodnie z uzgodnionymi i potwierdzonymi przez Wykonawcę założeniami badawczymi, wpisują błędne informacje do ankiety, błędnie nadają statusy realizacji ankiety, zachowują się niegrzecznie w stosunku do Klientów zewnętrznych w trakcie przeprowadzania wywiadu.
- viii Wykluczenie Konsultantów następuje w ciągu 1 Dnia Roboczego od wykrycia jednorazowej nieprawidłowości. Konsultant zostaje cofnięty do ponownego przeszkolenia w ciągu 2 Dni Roboczych od wykrycia nieprawidłowości. Po zakończeniu szkolenia Konsultant może wrócić do przeprowadzania badania.

43.3. Zamawiający akceptuje lub przekazuje uwagi do raportu podsumowującego w ciągu 2 Dni Roboczych liczonych od dnia przekazania ww. raportu.



44 Raportowanie wyników badania

- 44.1. Przeprowadzenie badania satysfakcji Klienta zewnętrznego korzystających z Systemów w trybie ciągłym jest okazją do aktywnego zarządzania negatywnymi doświadczeniami Klientów zewnętrznych, dlatego Wykonawca przygotowuje narzędzia do efektywnego zarządzania negatywnymi doświadczeniami Klientów zewnętrznych korzystających z Systemów w zakresie obsługi przez Infolinię.
- 44.2. Wykonawca wygeneruje powiadomienia o każdej negatywnej opinii Klienta zewnętrznego, która pojawi się w badaniu satysfakcji (niski poziom satysfakcji określony jako ocena 1-3 na skali 5-stopniowej).
- 44.3. Wykonawca przesyła powiadomienia na adres/y e-mail wskazane/y przez Zamawiającego, najpóźniej 24h od przeprowadzenia wywiadu z Klientem zewnętrznym.
- 44.4. Powiadomienie zawiera informację na temat przyczyn niezadowolenia Klienta zewnętrznego z opisem udzielonej odpowiedzi uzasadniającej przyczyny niezadowolenia.



Załącznik 14 Okres Przygotowawczy

- 45.** Okres przygotowawczy – zakres prac i czas trwania
- 46.** Okres Przygotowawczy będzie trwał 3 miesiące od zawarcia umowy, z zastrzeżeniem, że szkolenia przygotowujące rozpoczną się nie wcześniej niż od 1 września 2026 r. Wykonawca podczas Okresu Przygotowawczego będzie wykonywał prace przygotowujące go do pełnego i sprawnego świadczenia wszystkich usług w ramach Umowy.
- 47.** Prace przypisane do Okresu Przygotowawczego będą podlegały ocenie Zamawiającego i muszą zakończyć się w okresie, o którym mowa w punkcie 46 z uwzględnieniem czasu na przyjęcie uwag Zamawiającego, wprowadzenie ewentualnych poprawek oraz procedury odbioru.
- 48.** Okres Przygotowawczy uważany jest za pozytywnie zakończony, jeżeli Zamawiający pozytywnie zweryfikuje i potwierdzi wykonanie prac Wykonawcy, o których mowa poniżej i zostanie podpisany Protokół Odbioru Okresu Przygotowawczego.
- 49.** 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.
- 50.** Zamawiający na 10 Dni Roboczych przed uruchomieniem usługi, przekaze do Wykonawcy: Bazy Zgłoszeń, Bazy Wiedzy, FAQ, Skrypty i zasady obsługi Zgłoszeń, schematy pracy Infolinii, zestaw kategorii, podkategorii, statusów, grup wsparcia, środowisk, podsystemów oraz Know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy. Baza Wiedzy przekazana zostanie w postaci elektronicznej w formacie arkusza lub wielu arkuszy MS Excel oraz ewentualnych załączników w formie skanów dokumentacji papierowej.
- 51.** Zamawiający przygotowuje i przeprowadzi jednorazowe szkolenia merytoryczne dotyczące Systemów wymienionych w Załączeniu 6, dla całej grupy Konsultantów oraz Koordynatora po stronie Wykonawcy i Kierownika ds. szkoleń.
- Szkolenia będą trwały 8 tygodni; 2 dni w tygodniu (Dni Robocze), po 8 godzin dziennie.
 - Szkolenia będą nagrywane. Nagrania zostaną udostępnione Wykonawcy.
 - W każdym dniu szkolenia uczestniczą wszyscy Konsultanci, Koordynator po stronie Wykonawcy i Kierownik ds. szkoleń.
 - W przypadku nieusprawiedliwionej nieobecności którejkolwiek ze wskazanych osób łącznie w co najmniej 3 dniach szkoleń wstępnych, Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia we własnym zakresie wiedzy tych osób.
 - W szczególnych przypadkach Koordynatorzy Stron mogą zdecydować o skróceniu lub wydłużeniu okresu szkoleń.
 - Szkolenia z zakresu wiedzy merytorycznej dotyczącej Systemów będą odbywały się w miejscu uzgodnionym pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym. Obie strony dopuszczają możliwość zorganizowania powyższych szkoleń w formule on-line przez wcześniej uzgodniony system do komunikacji, z zastrzeżeniem, że nie dotyczy to szkoleń praktycznych.
 - Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia: salę szkoleniowych, projektora, komputerów, nagłośnienia oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu, w celu podłączenia na czas szkolenia komputerów treningowych do Systemów Zamawiającego.

- h. Szkolenia z zakresu wiedzy merytorycznej dotyczącej Systemów będą przeprowadzane metodą bezpośrednią przez Koordynatorów Zamawiającego i pracowników II linii wsparcia.
- i. Szkolenia z zakresu wiedzy merytorycznej dotyczącej Systemów zakończone będą testem wiedzy. Test ten zostanie przygotowany i przeprowadzony wspólnie przez Wykonawcę i Zamawiającego on-line lub w miejscu uzgodnionym pomiędzy Koordynatorami. W przypadku negatywnego wyniku testu (poniżej 90%) Konsultant będzie miał możliwość przystąpienia do jego poprawy w terminie 3 Dni Roboczych od poinformowania go o negatywnym wyniku poprzedniego testu.
- j. Szkolenia z zakresu wiedzy merytorycznej dotyczącej Systemów muszą zakończyć się w ciągu max. 60 Dni Roboczych od zawarcia umowy.

52. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania poniższych czynności:

- a. uruchomienie łącza zdalnego pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
 - Weryfikacja: zalogowanie się pracownika Wykonawcy (za pomocą VPN) do dowolnego Systemu; login i hasło zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego.
- b. przygotowanie Konsultantów do świadczenia usługi zgodnie z Załącznikiem 7 do OPZ.
 - Weryfikacja: przekazanie do Zamawiającego wyników testów oraz raportów z przeprowadzonych szkoleń potwierdzających gotowość Konsultantów do świadczenia usługi.
- c. przygotowanie Systemu Obsługi Zgłoszeń i przekazanie Zamawiającemu zgodnie z pkt. 33.5.
 - Weryfikacja: potwierdzenie w formie protokołu odbioru poprawnie przeprowadzonych testów SOZ.
- d. przygotowanie procedury i skryptu dla Infolinii CeZ, zgodnie z pkt. 2.3.
 - Weryfikacja: potwierdzenie otrzymania w formie elektronicznej przez Zamawiającego.
- e. przedstawienie Zamawiającemu wykazu Konsultantów zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, zgodnie z pkt. 5.1.
 - Weryfikacja: potwierdzenie otrzymania w formie elektronicznej przez Zamawiającego.
- f. przygotowanie i przedstawienie Zamawiającemu Kart oceny jakości, zgodnie z pkt. 14.1.
 - Weryfikacja: potwierdzenie otrzymania w formie elektronicznej przez Zamawiającego.
- g. przygotowanie narzędzi badawczych na podstawie zakresu oceny przekazanego przez Zamawiającego, zgodnie z pkt. 43.
 - Weryfikacja: potwierdzenie otrzymania w formie elektronicznej przez Zamawiającego.
- h. Opracowanie, w uzgodnieniu z Zamawiającym, opisu zakresu danych wymaganych do rejestracji w ramach poszczególnych kategorii Zgłoszeń zgodnie z pkt. 50
 - Weryfikacja: potwierdzenie otrzymania dokumentu zawierającego wymagany zakres danych dla poszczególnych rodzajów Zgłoszeń.



- i. przekazanie do Wykonawcy listy członków poszczególnych linii wsparcia w SOZ.
 - Weryfikacja: potwierdzenie otrzymania listy osób, które będą miały dostęp do SOZ za pomocą zdalnego łącza w ramach poszczególnych linii wsparcia SOZ.
- j. uzgodnienie z Zamawiającym grup wsparcia oraz parametrów podlegających monitorowaniu w celu zapewnienia określonego poziomu usługi poszczególnych Systemów:
 - i. 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 w podziale na Systemy,
 - ii. Wykonawca wykona i skonfiguruje w SOZ odpowiednie raporty gromadzące czasy odpowiedzi z poszczególnych grup wsparcia w ramach obsługi Zgłoszeń.
- Weryfikacja: możliwość zalogowania się do Systemu Obsługi Zgłoszeń i potwierdzenie generowania raportów, odczytu czasów dla poszczególnych grup wsparcia.
- k. uzgodnienie z Zamawiającym szczegółowych zakresów uprawnień do Systemu Obsługi Zgłoszeń dla Zespołu Zamawiającego.
 - Weryfikacja: potwierdzenie otrzymania loginu oraz hasła do Systemu Obsługi Zgłoszeń i poprawne zalogowanie zgodnie z przyznanymi uprawnieniami.
- l. przekazanie do Zamawiającego listy Konsultantów, którzy mają uzyskać dostęp do Systemów wspieranych przez Infolinię CeZ.
 - Weryfikacja: potwierdzenie otrzymania listy Konsultantów.
- m. przekazanie adresów mailowych do komunikacji pomiędzy Stronami.

Weryfikacja: potwierdzenie przez Zamawiającego otrzymania adresów

- n. przekazanie przez Zamawiającego algorytmu do losowania próby, kwestionariusza oraz ankiety niezbędnych do prowadzenia badań satysfakcji Klienta zewnętrznego.
 - Weryfikacja: potwierdzenie mailowe przez Wykonawcę otrzymania dokumentów.



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

Załącznik 15. Minimalne wymagania dla poszczególnych ról personelu Wykonawcy.



Rola w projekcie	Minimalna liczba osób	Minimalne wymagania
Kierownik Projektu	1	- wykształcenie wyższe; - w ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert, przez co najmniej 2 lata pełnił rolę Kierownika Projektu w co najmniej 2 zamówieniach polegających na świadczeniu usług infolinii opartych na systemie obsługi zgłoszeń w zakresie zarządzania relacjami z klientem oraz monitorującym aktywność konsultantów, w tym przygotowaniu, wdrożeniu usługi i raportowaniu z powierzonych zadań, a wartość projektu wyniosła co najmniej 250 000 zł brutto miesięcznie lub 3 miliony w skali roku.; - posiada certyfikat Prince 2 Foundation lub równoważny**.
Kierownik Nadzoru Infolinii	1	- wykształcenie wyższe; - posiada co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co najmniej przez okres 12 miesięcy pełnił rolę Kierownika Projektu Infolinii, tj. nadzorował i zarządzał pracą konsultantów Infolinii obsługiwanej przez co najmniej 20 konsultantów na 1 zmianie.
Administrator Systemu SOZ i Sytemu IVR	2	W ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert, przez co najmniej 12 miesięcy pełnił rolę administratora systemu obsługi zgłoszeń i Sytemu IVR, w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii, a wartość projektu wyniosła co najmniej 250 000 zł brutto miesięcznie lub 3 miliony w skali roku.

Kierownik ds. szkoleń	1	☐ W ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert
		przez co najmniej 12 miesięcy pełnił rolę Kierownika lub Koordynatora ds. szkoleń w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii i był odpowiedzialny za organizację lub przeszkolenie co najmniej 100 konsultantów w ramach tego projektu.
Inspektor Ochrony Danych	1	1. Posiada kwalifikacje zawodowe i fachową wiedzę na temat prawa i praktyk w dziedzinie ochrony danych osobowych. 2. Posiada co najmniej 3 letnie doświadczenie na stanowisku IOD.
Administrator szkoleń	2	1. Posiada wiedzę w zakresie standardów obsługi klienta, 2. Posiada doświadczenie w administrowaniu i organizacji szkoleń dla pracowników infolinii zdobyte podczas pracy w minimum 2 projektach.
Koordynator konsultantów	4	1. Posiada co najmniej 2 letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołem konsultantów Infolinii minimum 10 osób. 2. Posiada co najmniej 3 letnie doświadczenie w telefonicznej obsłudze klientów.

Zamawiający dopuszcza, aby rolę Kierownika Projektu oraz Kierownika Nadzoru Infolinii pełniła 1 osoba spełniająca łącznie wymagania dla obu ról.

***Zamawiający dopuszcza posiadanie certyfikatów równoważnych. Przez certyfikat równoważny Zamawiający rozumie certyfikat, który jest analogiczny co do zakresu ze wskazanym z nazwy certyfikatem, co jest rozumiane jako:*

- (a) analogiczna dziedzina merytoryczna wynikająca z roli, której dotyczy certyfikat;*
- (b) analogiczny stopień poziomu kompetencji;*
- (c) analogiczny poziom doświadczenia zawodowego wymaganego do otrzymania danego certyfikatu;*
- (d) potwierdzony jest egzaminem.*

Certyfikat równoważny nie może być wystawiony przez Wykonawcę lub podmiot zależny od Wykonawcy.

Kierownik Projektu musi posiadać wymagany certyfikat przez cały okres realizacji Umowy.

W przypadku wymagań dla ww. ról, z wyłączeniem Kierownika Projektu oraz Kierownika Nadzoru Infolinii, przez „projekt” Zamawiający rozumie również usługę świadczoną na podstawie umowy.

Osoby w ramach powyższych ról (Kierownik Projektu oraz Kierownik Nadzoru Infolinii) muszą być zatrudnione na podstawie umowy o pracę.

