|  |  |
| --- | --- |
| **Ministerstwo Rozwoju i Technologii****ul. Plac Trzech Krzyży 3/5****00-507 Warszawa** | **Warszawa, dn. 08 września 2023 r.** |

**ZAPYTANIE O WYCENĘ DO OSZACOWANIA WARTOŚCI ZAMÓWIENIA**

zakup usługi Telefonicznego Centrum Pomocy na potrzeby Centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków na okres 12 miesięcy

Ministerstwo planuje uruchomić postępowanie przetargowe o udzielenie zamówienia publicznego na usługi Telefonicznego Centrum Pomocy na potrzeby Centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków na 12 miesięcy.

Uprzejmie prosimy o wycenę, poniżej opisanych minimalnych wymagań stanowiących przedmiot planowanego do wszczęcia postępowania przetargowego na usługi Telefonicznego Centrum Pomocy na potrzeby Centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków na 12 miesięcy.

# PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia są usługi Telefonicznego Centrum Pomocy na potrzeby Centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków na 12 miesięcy. Usługi świadczone będą w szczególności poprzez:

1. uruchomienie, udostępnienie i świadczenie usługi infolinii typu Call Center (CC) – wraz z dedykowanym numerem telefonicznym,
2. skierowanie do realizacji zamówienia zespołu składającego się z minimum 3 konsultantów, zapewniającego obsługę telefoniczną w godzinach pracy infolinii, przy optymalnym rozkładzie mocy przerobowych, uwzględniając statystyczne obciążenie dziennie, tygodniowe, miesięczne i roczne,
3. zaimplementowanie Bazy Wiedzy (FAQ) zagadnień w języku polskim, poprzez m.in. konfigurację i udostępnienie ich zgodnie z wymaganiami zawartymi w Zapytaniu oraz zapewnienie aktualizacji na początku realizacji zamówienia oraz w okresie trwania umowy,
4. udostępnienie Konsoli konsultanta, umożliwiającej wykonywanie i odbieranie połączeń oraz dostęp do historii interakcji i bazy wiedzy w ramach jednej aplikacji,
5. dostarczanie raportów z wykonania umowy,
6. udzielenie Zamawiającemu niezbędnych licencji do oprogramowania własnego lub obcego umożliwiających korzystanie z wszelkich udostępnionych usług świadczonych w ramach przedmiotu zamówienia na okres trwania umowy.

# TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Usługi Telefoniczne Centrum Pomocy na potrzeby Centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków będą świadczone przez okres 12 miesięcy. Wykonawca zobowiązany będzie do rozpoczęcia świadczenia usługi w terminie do 5 dni od podpisania umowy.

# AKTUALNY STAN

Minister Rozwoju i Technologii, jako minister właściwy ds. budownictwa, planowania i zagospodarowania przestrzennego oraz mieszkalnictwa prowadzi Centralny rejestr charakterystyki energetycznej budynków.

Celem rejestru jest spełnienie obowiązku określonego w ustawie o charakterystyce energetycznej budynków, w tym zapewnienie spójnego systemu oceny efektywności energetycznej budynków w Polsce oraz swobodnego dostępu do wykazów osób uprawnionych sporządzających świadectwa charakterystyki energetycznej oraz kontrole systemu ogrzewania i systemu klimatyzacji.

Centralny rejestr charakterystyki energetycznej budynków obejmuje wykazy:

* osób uprawnionych do sporządzania świadectw charakterystyki energetyczne,
* osób uprawnionych do kontroli systemu ogrzewania lub systemu klimatyzacji,
* świadectw charakterystyki energetycznej,
* protokołów z kontroli systemu ogrzewania lub systemu klimatyzacji,
* budynków, których powierzchnia użytkowa zajmowana przez organy wymiaru sprawiedliwości, prokuraturę oraz organy administracji publicznej przekracza 250 m2 i w których dokonywana jest obsługa interesantów, zawierający informacje o charakterystyce energetycznej tych budynków oraz ich powierzchni.

Rejestr prowadzony jest z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego, zgodnie z przepisami ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.

Podstawa prawna:

* ustawa z 29 sierpnia 2014 r. *o charakterystyce energetycznej budynków* (Dz.U. z 2021 r. poz. 497, z późn. zm.),
* rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z 27 lutego 2015 r. *w sprawie metodologii wyznaczania charakterystyki energetycznej budynku lub części budynku oraz świadectw charakterystyki energetycznej* (Dz.U. z 2015 r. poz. 376);
* rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z 17 lutego 2015 r. *w sprawie wzorów protokołów z kontroli systemu ogrzewania lub systemu klimatyzacji* (Dz.U. z 2021 r. poz. 513, z późn. zm.).

# MINIMALNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE REALIZACJI ZAMÓWIENIA

W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do realizacji niżej opisanego zakresu w okresie 12 miesięcy od daty rozpoczęcia świadczenia usługi.

1. Usługi Telefonicznego Centrum Pomocy obejmują w szczególności przyjmowanie zgłoszeń i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy na pytania Klientów dotyczące kwestii związanych z użytkowaniem Centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków oraz proaktywny kontakt i pomoc Klientom.
2. Wykonawca udzieli wsparcia Zamawiającemu w procesach związanych z zarządzaniem Klientami i podmiotami w korzystającymi z Centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków.
3. W ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia, tj. usługi Telefonicznego Centrum Pomocy Wykonawca:
	1. uruchomi, udostępni i będzie świadczyć usługę typu Call Center (CC) – wraz z dedykowanym numerem telefonicznym,
	2. skieruje do realizacji zamówienia zespół minimum 3 konsultantów, zapewniających obsługę telefoniczną w godzinach pracy infolinii, przy optymalnym rozkładzie mocy przerobowych, uwzględniając statystyczne obciążenie dziennie, tygodniowe i miesięczne,
	3. skieruje do realizacji zamówienia zespół do obsługi przedmiotu zamówienia,
	4. będzie dostarczać Raporty z wykonania umowy,
	5. zaimplementuje Bazę Wiedzy (FAQ) zagadnień w języku polskim, poprzez m.in. konfigurację i udostępnienie ich zgodnie z wymaganiami zawartymi w Zapytaniu i umowie oraz zapewni aktualizację Bazy Wiedzy na początku realizacji zamówienia oraz w okresie trwania umowy,
	6. udostępni Konsolę konsultanta, umożliwiającą wykonywanie i odbieranie połączeń oraz dostęp do historii interakcji i bazy wiedzy w ramach jednej aplikacji,
	7. udzieli Zamawiającemu niezbędnych licencji do oprogramowania własnego lub obcego umożliwiających korzystanie z wszelkich udostępnionych usług świadczonych w ramach przedmiotu zamówienia na okres trwania umowy.
4. Zamawiający, o ile będzie taka potrzeba do prawidłowego świadczenia usługi, zapewni Wykonawcy dostęp do własnych systemów, w celu realizacji obowiązku świadczenia usług, w szczególności w ramach wsparcia merytorycznego i technicznego
5. Obowiązkiem Wykonawcy jest stosowanie się do zapisów ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

**USŁUGA CALL CENTER.**

Wykonawca w ramach zamówienia zobowiązany jest do zapewnienia infolinii do obsługi Telefonicznego Centrum Pomocy typu Call Center i obsługi kontaktów telefonicznych przy pomocy dedykowanego numeru telefonu (infolinia).

Wykonawca zapewni numer telefonu na potrzeby realizacji usługi infolinii. Wszelkie koszty z tego tytułu ponosi Wykonawca. Call Center to również pakiet narzędzi wspierających obsługę kontaktów wychodzących i przychodzących.

W ramach obsługi połączeń przychodzących i wychodzących Wykonawca musi zapewnić co najmniej:

* obsługę wielopoziomowego drzewa zapowiedzi głosowych (IVR), w tym umożliwienia Zamawiającemu samodzielną zmianę treści i konfiguracji drzewa przy wykorzystaniu predefiniowanych komunikatów do wyboru, oraz personalizacją IVR dla Klientów powracających oraz Klientów akcji proaktywnych,
* możliwość prowadzenia testów A/B z zachowań Klientów na IVR,
* obsługę kolejkowania oraz dystrybucję Kontaktów przychodzących z różnych kanałów do różnych Konsultantów,
* komunikację pomiędzy Konsultantami (chat),
* możliwość podsłuchiwania prowadzonych rozmów oraz wspierania Konsultanta,.
* raportowanie w czasie rzeczywistym i historycznie,
* rejestrowanie kontaktów (głosowych, e-mail),
* możliwość zmiany muzyki oczekiwania,
* możliwość dostosowania menu głosowego,
* możliwość nagrywania rozmów – dostęp zdalny do odsłuchań,
* CC obsługuje zgłaszane pytania za pośrednictwem, Infolinii, zadawane przez Klientów i udziela odpowiedzi.

**Minimalne wymagania dla usługi Call Center**

Call Center musi posiadać możliwość bezkosztowego nieobciążającego Klienta, z wyjątkiem kosztów normalnego połączenia telefonicznego według taryfy operatora:

1. możliwość informowania Klientów o miejscu w kolejce oczekiwania na połączenie,
2. możliwość kolejkowania połączeń wraz komunikowaniem o czasie oczekiwania na połączenie,
3. CC udziela informacji o liczbie dostępnych konsultantów.

**ZESPÓŁ KONSULTANTÓW**

1. Usługa musi być świadczona przez Wykonawcę w języku polskim.
2. Na cele obsługi procesów Zamawiającego Wykonawca zbuduje zespół składający się z konsultantów dedykowanych wyłącznie do wykonywania usługi, Wykonawca w godzinach pracy zapewni pracę ciągłą Telefonicznego Centrum Pomocy w każdej godzinie pracy infolinii, tj. dni robocze 08.00-16.00. Wykonawca zapewni optymalny rozkład mocy przerobowych konsultantów, uwzględniający statystyczne obciążenie dziennie, tygodniowe i miesięczne. Liczba dostępnych konsultantów będzie dopasowywana do prognozowanego ruchu w danym okresie.
3. Wykonawca będzie przeprowadzał szkolenia konsultantów, co najmniej raz na miesiąc, w celu uzupełnienia wiedzy konsultantów, na podstawie materiałów udostępnionych przez Zamawiającego (zaadaptowanych przez Wykonawcę) lub na podstawie materiałów własnych przygotowanych przez kierującego zespołem konsultantów. Jednocześnie Zamawiający zobowiązuje się organizować szkolenia dla konsultantów z zakresu wykraczającego poza kompetencje wykonawcy (w tym np. zmiany w prawie i zmiany w działaniu systemu).
4. Wykonawca będzie na bieżąco monitorował jakość pracy konsultantów. Każdy konsultant powinien mieć sprawdzane co najmniej dwie rozmowy dziennie, pod względem jakości przeprowadzonej rozmowy oraz prawidłowości udzielonej informacji.
5. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania konsultantów Wykonawcy jak za działania i zaniechania własne. Wykonawca zapewnia, że przy wykonywaniu usługi będzie się posługiwał wyłącznie konsultantami Wykonawcy, którzy dają należytą rękojmię wykonywania przedmiotu umowy.

**ZESPÓŁ REALIZUJĄCY PROJEKT PO STRONIE WYKONAWCY**

Wykonawca zobowiązany jest do stworzenia Zespołu po swojej stronie, którego struktura musi minimalnie wypełniać funkcje, opisane w poniższym punkcie.

Kierownik Zespołu Konsultantów, do jego zadań należy:

1. Zarządzanie konsultantami realizującym zadania CC,
2. Dbałość o ciągłość działania i bezawaryjność funkcjonowania CC,
3. Działanie na rzecz tworzenia ulepszeń i prawidłowości funkcjonowania CC,
4. Przygotowywanie raportów zgodnych z umową lub Zapytaniem lub na zlecenie

Zamawiającego związanych z funkcjonowaniem CC,

1. Przygotowanie i prezentacja raportów z pracy Telefonicznego Centrum Pomocy przed Zamawiającym, w trybie cotygodniowym albo innym, ustalonym z Zamawiającym, w formie prezentacji zdalnej lub osobistej,
2. przekazywanie Zamawiającemu raportów o alertach w sprawie potencjalnych problemów technicznych w usługach, w przypadku wystąpienia danego dnia określonej liczby słów kluczowych.

**RAPORTY Z WYKONANIA UMOWY**

Wykonawca będzie przekazywał następujące raporty Zamawiającemu w zakresie podstawowym wykonania umowy:

1. raporty tygodniowe, dotyczące tematyki zapytań (z podziałem na kategorie i podkategorie) kierowanych do konsultantów Wykonawcy, w ramach Call Center,
2. raporty miesięczne, dotyczące tematyki zapytań (z podziałem na kategorie i podkategorie) kierowanych do konsultantów Wykonawcy, w tym najczęściej występujące pytania bez odpowiedzi, ocen udzielonych przez Klientów w podziale na: CC, - liczba i tematyka nowych pozycji (format pliku odpowiadający MS Word albo MS Excel albo równoważny),
3. raporty miesięczne, w podziale na połączenia telefoniczne, głosowe, audiowizualne, połączenia typu czat tekstowy, dotyczące wykonywania pracy przez Wykonawcę (obejmujące m.in. liczbę obsłużonych połączeń, czas trwania rozmów, czas oczekiwania, % odebranych/nieodebranych połączeń, liczbę awarii). Raporty będą dostarczane tygodniowo oraz jako podsumowanie miesiąca,
4. raporty miesięczne dotyczące operacji wykonanych w CC obejmujące liczbę obsłużonych problemów, zagadnień, których rozwiązania oczekuje Klient (dalej: sprawa) , czas realizacji spraw, terminowość, liczbę Klientów,
5. szablon raportu zostanie uzgodniony między stronami po zawarciu umowy,
6. modyfikacja zawartości (szablonu) raportu jest możliwa po wcześniejszym zgłoszeniu odpowiednich wymagań przez Zamawiającego,
7. Wykonawca udostępni bazę danych będącą podstawą do utworzenia raportów, o których mowa powyżej;
8. Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu raporty wskazujące z dużą dokładnością zakres tematów poruszanych na infolinii wraz informacją o potencjalnych problemach technicznych w usługach, w przypadku wystąpienia danego dnia określonej liczby słów kluczowych.

# MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

1. Ofertę należy przesłać **do dnia 15.09.2023 r. do godz. 16.00**.
2. Oferty należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej poprzez wypełnienie załączonego formularza ofertowego na adres: ofertyIT@mrit.gov.pl.
3. Cena oferty powinna uwzględniać wszystkie zobowiązania, musi być podana w walucie polskiej, tj. PLN cyfrowo i słownie, wraz z należytym podatkiem VAT – jeżeli występuje.

# DODATKOWE INFORMACJE

1. Zapytanie posłuży przygotowaniu przez Zamawiającego szacunkowej wartości zamówienia i nie jest postępowaniem o udzielenie zamówienia w rozumieniu przepisów Prawa zamówień publicznych oraz nie kształtuje zobowiązania Ministerstwa Rozwoju i Technologii do przyjęcia którejkolwiek z ofert.
2. Dodatkowo informujemy, że Ministerstwo Rozwoju i Technologii zawiera umowy na podstawie własnych wzorów umów**.**
3. **Załączniki**
4. Wzór Formularza Ofertowego.