

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)
na świadczenie kompleksowej usługi Infolinii wraz z zapewnieniem usługi telekomunikacyjnej w
zakresie Programu Pilotażowego Profilaktyka 40 PLUS.

A. HARMONOGRAM REALIZACJI ZADANIA

Etap	Zakres zadań	Termin rozpoczęcia/za zakończenia
I - Przygotowanie do obsługi Infolinii, w tym usługi telekomunikacyjnej	1) Zapewnienie działania Wewnętrznego Systemu Wykonawcy dla świadczenia usługi Infolinii w tym usługi telekomunikacyjnej w celu obsługi Klienta. 2) Organizacja Infolinii w ramach świadczenia usługi: a) powołanie struktury organizacyjnej i zapewnienie odpowiedniego Zespołu osób uczestniczących w realizacji umowy, b) opracowanie zasad efektywności funkcjonowania Infolinii. 3) Przeprowadzenie szkoleń i egzaminów konsultantów Infolinii z wiedzy merytorycznej oraz obsługi systemu Zamawiającego. 4) Przeprowadzenie testów technicznych podstawowych funkcjonalności oraz działania infrastruktury technicznej potwierdzonych protokołem odbioru. 5) Dostarczenie dokumentacji wymienionej w punkcie 2.10 OPZ obejmującej Etap I. Warunkiem przejścia do Etapu II jest realizacja zadań z Etapu I.	do 20 dni od dnia zawarcia umowy
II - Obsługa Infolinii w tym usługi telekomunikacyjnej	Świadczenie usługi Infolinii i jej rozwoju (w tym zapewnienie usługi telekomunikacyjnej) Programu Pilotażowego Profilaktyka 40 PLUS.	do dnia 30.06.2024r.
III - Przekazanie materiałów	Przekazanie Zamawiającemu danych obejmujących Etap III wymienionych w punkcie 2.10 OPZ	do 7 dni po zakończeniu Etapu II

B. ZAKRES ZAMÓWIENIA

1. OBSŁUGA INFOLINII WRAZ Z ZAPEWNIENIEM USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ

1.1. Zakres zadaniowy

Celem zamówienia jest świadczenie usługi Infolinii wraz z zapewnieniem usługi telekomunikacyjnej. W ramach Infolinii Klienci będą informowani o wybranych świadczeniach opieki zdrowotnej lub umawiani na wybrane świadczenia opieki zdrowotnej. Usługa telekomunikacyjna polegać będzie na przekazywaniu sygnałów między siecią telekomunikacyjną, a Infolinią oraz na implementacji numeru Infolinii w sieciach telekomunikacyjnych wraz z interaktywną obsługą osób dzwoniących. Usługa telekomunikacyjna będzie świadczona pod numerem telefonu zapewnionym przez Wykonawcę. Usługa w zakresie połączeń dla powyższego numeru jest bezpłatna dla osób dzwoniących na terenie Polski.

Etapy realizacji zamówienia obejmują:

- I. Przygotowanie i uruchomienie usługi w terminie do 20 dni od dnia zawarcia umowy.
- II. Realizacja świadczenia kompleksowej usługi.
- III. Przekazanie materiałów tj. uzupełnionej i aktualnej bazy wiedzy, bazy interakcji z Klientami i nagrań rozmów, oraz wyeksportowanych z Wewnętrznego Systemu Wykonawcy (w uzgodnionym formacie) danych dotyczących treści i przebiegu zgłoszeń (obsłużonych, będących w trakcie obsługi oraz niepodjętych) w terminie do 7 dni po zakończeniu Etapu II.

Klient w ramach kontaktu telefonicznego będzie miał możliwość:

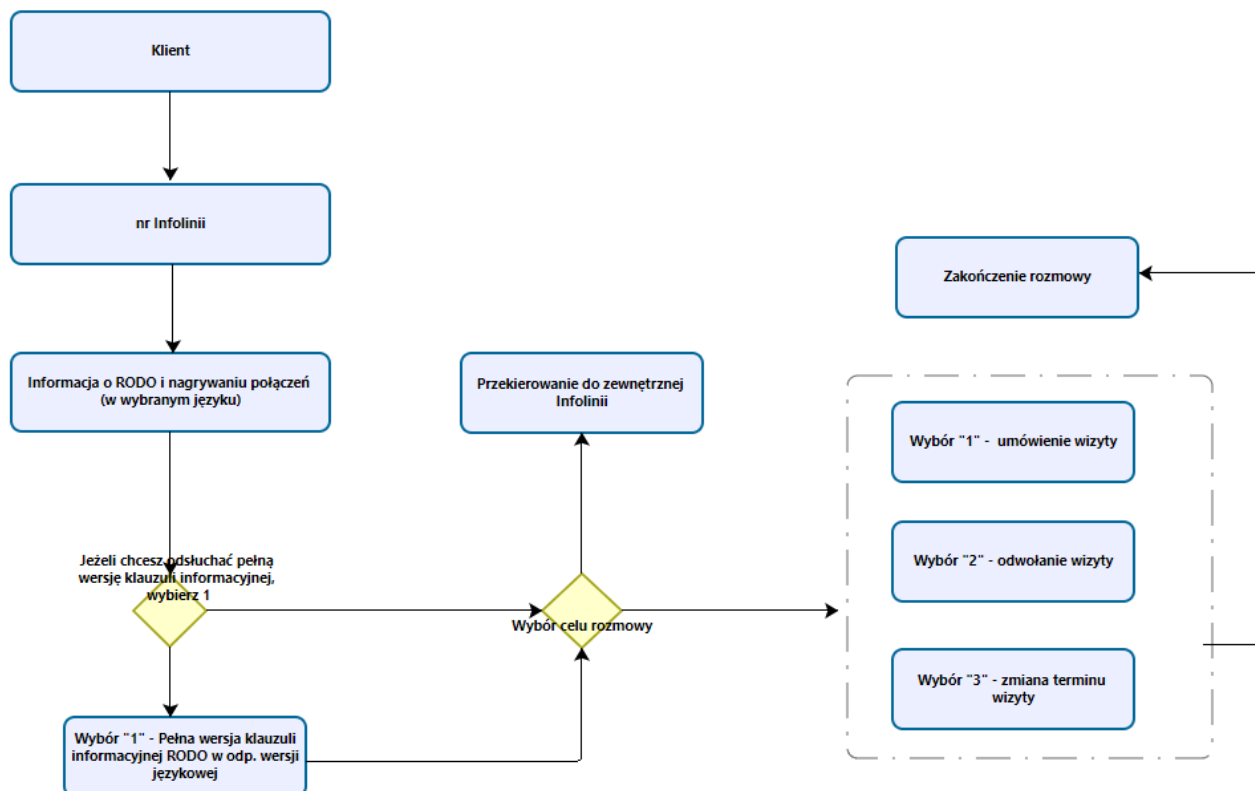
- umówienia się na świadczenie opieki zdrowotnej,
- wypełnienia ankiety,
- zmiany i odwołania terminu świadczenia opieki zdrowotnej,
- uzyskania informacji o realizowanych świadczeniach,
- przełączenia do innych infolinii wskazanych przez Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z określonymi wymaganiami funkcjonalnymi, нефункциональными, bezpieczeństwa, względem szkoleń konsultantów Infolinii, przeprowadzenia testów, monitorowania jakości świadczenia usług przez konsultantów oraz udostępnienie Zamawiającemu raportów i innych dokumentów. Do realizacji umowy Wykonawca skieruje odpowiedni Zespół osób złożony z personelu merytorycznego oraz konsultantów.

1.2. Zakres merytoryczny

Świadczenie usługi Infolinii będzie realizowane zgodnie z następującymi zasadami:

Klient po wybraniu numeru Infolinii otrzyma niezbędne komunikaty dotyczące nagrywania rozmów oraz ochrony danych osobowych w skróconej formule lub pełnej wersji klauzuli informacyjnej o nagrywaniu i przetwarzaniu jego danych oraz oczekując na połączenie z Konsultantem uzyska informacje o jego miejscu w kolejce, przewidywanym czasie oczekiwania lub informacji o usługach objętych przedmiotem zamówienia.



Rys.1. Funkcyjny schemat menu Infolinii - Rozpoczęcie rozmowy.

1.2.1. Zadania Wykonawcy:

1. Przygotowanie, konfiguracja, wdrożenie, uruchomienie Infolinii wraz z zapewnieniem usługi telekomunikacyjnej i niezbędnej infrastruktury zgodnie z etapami realizacji zadań wymienionymi w punkcie 1.1
2. Prowadzenie Infolinii w zakresie obsługi telefonicznej Klientów chcących umówić, zmienić lub odwołać termin świadczenia opieki zdrowotnej, uzyskać informację o realizowanych świadczeniach na zakresy wskazane przez Zamawiającego.
3. Zapewnienie obsługi technicznej i narzędziowej Infolinii i usługi telekomunikacyjnej wraz z Zespołem osób uczestniczących w realizacji umowy.
4. Zaproponowanie puli 5 numerów zaczynających się liczbą 800 oraz 5 dowolnych numerów zaczynających się liczbą różną od 800 do wyboru Zamawiającego w terminie do 5 dni od daty podpisania umowy. Zamawiający wymaga, aby po zakończeniu umowy prawa abonenckie do w/w numeru telekomunikacyjnej KNA (Krajowej Numeracji Abonenckiej)/AUS (Abonenckiej Usługi Specjalnej) zostały przeniesione na Zamawiającego. Wykonawca zapewni, że zaproponowane numery nie były numerami wykorzystywanymi w okresie ostatnich 3 lat.
5. W ramach usługi Wykonawca zapewni:
 - a) dostępność przez całą dobę, 7 dni w tygodniu oraz w dni ustawowo wolne od pracy, w tym:
 - obsługę Klientów w godzinach 08.00-18.00 siedem dni w tygodniu,
 - od godziny 18.01 do 07.59 7 dni w tygodniu odtwarzanie komunikatu głosowego o godzinach funkcjonowania Infolinii;
 - b) odtwarzanie przez całą dobę komunikatu głosowego informującego o połączeniu z Infolinią (w godzinach działania Infolinii - wersja skrócona komunikatu obejmująca powitanie) lub komunikatu głosowego informującego o godzinach działania Infolinii (poza godzinami funkcjonowania Infolinii - wersja zawierająca powitanie oraz informację o dniach i godzinach funkcjonowania Infolinii);

- c) sekundowe naliczanie czasu realizowanych rozmów telefonicznych bez opłaty inicjującej (wstępnej).

1.2.2. Zadania Konsultanta Infolinii:

1. Udziela informacji o terminach świadczenia na podstawie informacji wyświetlonej w aplikacji dostarczonej przez Zamawiającego.
2. Realizuje usługi objęte zakresem realizowanym przez Infolinię, w szczególności:
 - a. wprowadza/weryfikuje dane Klienta,
 - b. przeprowadza ankietę,
 - c. wprowadza do systemu preferencje Klienta dotyczące terminu i miejsca umawianego świadczenia opieki zdrowotnej,
 - d. umówienia na świadczenie opieki zdrowotnej,
 - e. zmiany terminu umówionego świadczenia,
 - f. informuje Klienta o terminie i miejscu planowanego świadczenia opieki zdrowotnej,
 - g. odwołania świadczenia.
3. Udziela informacji na temat świadczeń opieki zdrowotnej objętych zamówieniem.
4. Inne niesklasyfikowane powyżej, wynikające z bieżącego stanu prawnego – przekazane przez Zamawiającego w ramach aktualizacji bazy wiedzy lub innych narzędzi.

1.3. Zasoby którymi musi dysponować Wykonawca

1. Wewnętrzny System Wykonawcy obsługujący Call Center zapewniający:
 - a. Przyjęcie połączeń z usługi telekomunikacyjnej zapewnionej przez Wykonawcę,
 - b. Kolejowanie połączeń dzwoniących Klientów (system IVR),
 - c. Przekazanie połączenia do Konsultanta,
 - d. Odebranie i przeprowadzenie rozmowy przez Konsultanta (Moduł Konsultanta),
 - e. Nadzór nad bieżącym działaniem Call Center przez Kierownika Nadzoru Infolinii/Koordynatora,
 - f. System archiwizacji nagrań z możliwością przeszukiwania po danych Klienta oraz terminie wraz z możliwością odtwarzania nagrań,
 - g. Monitorowanie bieżących statystyk, w szczególności wynikających z SLA,
 - h. Generowanie i udostępnianie raportów dla Zamawiającego;
2. Personel w skład którego powinni wchodzić:
 - a. Konsultanci w liczbie pozwalającej na dotrzymanie SLA,
 - b. Personel merytoryczny wskazany w ofercie Wykonawcy,
 - c. Pozostały Personel Wykonawcy niezbędny do zagwarantowania sprawnego uruchomienia i działania Call Center.
3. Obsługę Awarii i Usterek poprzez zapewnienie całodobowego bezpłatnego numeru telefonicznego dostępnego w trybie 24/7/365 oraz adres poczty elektronicznej e-mail, na który Zamawiający będzie mógł zgłaszać Awarie i Usterki do Wykonawcy.
4. Strukturę techniczno-narzędziową niezbędną do działania Call Center w tym infrastruktury niezbędnej dla zapewnienia usługi telekomunikacyjnej.

1.4. Narzędzia dostarczone przez Zamawiającego

Po zawarciu umowy z Wykonawcą Zamawiający udostępni Wykonawcy, w celu realizacji zadań, następujące narzędzia:

1. Aplikacja Innych Podmiotów (AIP) udostępnioną przez Zamawiającego w części przewidzianej w przedmiocie zamówienia i świadczonych usług przez Wykonawcę, oraz instrukcję obsługi aplikacji.

2. Aplikacja internetowa służąca do wypełnienia ankiety.
3. Bazę wiedzy w języku polskim, zawierającą, w szczególności, zakres merytoryczny, stanowiącą podstawę do udzielania informacji Klientom. Baza będzie miała postać dokumentów tekstowych.
4. Szkolenia dla Kierowników Nadzoru Infolinii/Koordinatorów Wykonawcy zgodnie z wymaganiami opisanymi w przedmiocie zamówienia.

1.5. Aplikacja Innych Podmiotów

1. Zamawiający informuje, że AIP, z której będą korzystali Konsultanci ma dostęp ograniczony z terytorium Polski.
2. Każdy z Konsultantów Wykonawcy musi posiadać aktywne konto w profilu zaufanym umożliwiające jednoznaczną identyfikację osoby.
3. Wykonawca do 2 dni od podpisania umowy wyznaczy co najmniej jedną osobę ze swojego Zespołu, która/które będzie/będą pełniły rolę administratora lokalnego, który będzie nadawał uprawnienia Personelowi wykonawcy do dostępu do AIP. Administrator lokalny będzie także odpowiedzialny za odbieranie uprawnień Personelowi Wykonawcy. Wykonawca musi posiadać w tym zakresie wdrożoną procedurę zarządzania tożsamościami oraz nadawaniem, modyfikacją, odbieraniem uprawnień. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzania kontroli w zakresie wdrożenia procedur oraz ich realizacji, kontrole będą przeprowadzane przez audytorów Zamawiającego.

2. Warunki świadczenia usług

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z poniższymi wymaganiami:

2.1. Wymagania funkcjonalne

Wymaganie F.1

Wykonawca zapewnia pełny nadzór techniczny, organizacyjny i serwisowy oraz odpowiednią liczbę Konsultantów umożliwiającą obsługę Infolinii i utrzymanie wymagań SLA.

Wymaganie F.2

Wykonawca zapewnia realizację wszystkich usług i interakcji z Klientami zgodnie z obowiązującymi normami techniczno-prawnymi oraz normami bezpieczeństwa informacji w zakresie poufności, integralności oraz dostępności.

Wymaganie F.3

Wykonawca zapewnia utrzymanie systemu IVR (ang. Interactive Voice Response). Klient dzwoniący na Infolinię, w przypadku braku wolnego Konsultanta, uzyskuje informację o miejscu i przewidywanym czasie oczekiwania w kolejce osób oczekujących na połączenie z Konsultantem. Wymogi dotyczące czasu oczekiwania określone są w SLA.

System IVR zapewni w szczególności:

1. Tworzenie zapowiedzi głosowych przygotowanych przez Wykonawcę na podstawie przekazanych przez Zamawiającego treści.
2. Odtwarzanie komunikatów głosowych dostarczonych przez Zamawiającego.
3. Treść i zakres komunikatów IVR przekazuje Wykonawcy Zamawiający najpóźniej na 1 dzień roboczy przed jego implementacją. Treść i zakres IVR są modyfikowane na każde żądanie Zamawiającego i implementowane najpóźniej w ciągu 1 dnia roboczego od zgłoszenia przez Zamawiającego. Komunikaty dźwiękowe przygotowuje Wykonawca po uzgodnieniu treści z

Zamawiającym i przed implementacją umożliwi ich odsłuchanie na testowym IVR. Po akceptacji komunikatu przez Zamawiającego Wykonawca może go zaimplementować.

Wykonawca przedstawi katalog 2 głosów lektorów męskich oraz 2 głosów lektorów żeńskich do wyboru Zamawiającego.

4. Wykorzystanie w systemie IVR nagrań komunikatów głosowych zrealizowanych przez Wykonawcę przy pomocy syntezy mowy lub lektora na podstawie dostarczonej treści komunikatu głosowego przez Zamawiającego (w szczególności komunikat głosowy zawierający powitanie oraz informacje o dniach i godzinach działania Infolinii).
5. W przypadku wykorzystania lektora cyfrowego, skróty nazw Systemów muszą być czytane fonetycznie.
6. Zarządzanie zapowiedziami głosowymi IVR.
7. Możliwość ładowania i odsłuchiwanie dowolnych zapowiedzi głosowych z poziomu edytora IVR.
8. Możliwość ładowania i odsłuchiwanie plików dźwiękowych (WAV, MP3, TTS) zapowiedzi i muzyki, odtwarzanie własnych nagrań głosowych.
9. Tworzenie kolejek połączeń (contact center ready).
10. Ustalanie liczby kolejek przychodzących.
11. Ustalanie czasu wywoływania Konsultanta.
12. Możliwość ustawienia opcji automatycznego odbierania rozmów przez Konsultanta.
13. Wywoływanie równoległe dla wielu połączeń oczekujących, czyli będzie ustalana kolejka jednoczesna dla wielu Klientów oczekujących na połączenie z Konsultantem tzn. że w jednym czasie na połączenie z Konsultantem może czekać wielu dzwoniących.
14. Powiadomianie o pozycji w kolejce.
15. Ustawienia zasad wejścia i pobytu w kolejce.
16. Opóźnienie połączenia z Konsultantem.
17. Podgląd w czasie rzeczywistym aktywności Konsultantów Infolinii z zabezpieczonym wejściem przed osobami nieuprawnionymi (poprzez aplikację lub serwis www), przedstawiający dane według Wymagania F.10.
18. Połączenie z Konsultantem będzie realizowane za pośrednictwem tonowego wyboru opcji z IVR.
19. Redundancję systemu (w przypadku Awarii jednej centrali IVR ruch powinien być przejmowany przez inne urządzenia zastępcze).
20. Możliwość wykonywania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR.

O zmianie konfiguracji systemu IVR decyduje Zamawiający. Wykonawca przedstawia rekomendacje zmiany konfiguracji. Konfiguracja powinna zostać zmieniona najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia przez Zamawiającego.

Dodatkowe komunikaty oraz modyfikacje IVR Wykonawca wykona na własny koszt, po dostarczeniu przez Zamawiającego treści komunikatów.

Wymaganie F.4

Wykonawca tworzy statystyki dotyczące wszystkich interakcji z Klientami oraz wykazy (wg potrzeb Zamawiającego zawierającego np. liczbę minut z podziałem na poszczególne stawki) dla wszystkich zrealizowanych połączeń, tj. bilingu w formie elektronicznej (w co najmniej w dwóch edytowalnych formatach tj. CSV lub TXT, XLSX lub XLS) oraz udostępnia je Zamawiającemu online (np. w formie pulpitu menadżerskiego) z możliwością ich przeszukiwania po parametrach (np. data interakcji, numer telefonu, identyfikator Konsultanta, temat). Na każde żądanie Zamawiającego Wykonawca przekazuje raporty, zawierające minimalny zakres danych, tj: liczby połączeń: przychodzących, odebranych,

nieodebranych; czasu trwania połączeń; czasu oczekiwania na połączenie; zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia; liczby innych interakcji; zestawień dotyczących szczegółowych ilościowych wymagań wydajnościowych, które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA; liczby przekierowań wraz z informacją na jakie numery podkładowe, co do sposobu załatwienia spraw Klientów oraz tematów interakcji – według wskazanych przez Zamawiającego kryteriów czasowych (np. okres: godzinowy danego dnia, dzień, tydzień, miesiąc, kwartał, półrocze). Statystyki powinny być możliwe do wygenerowania do plików w co najmniej dwóch edytowanych formatach tj. CSV lub TXT, XLSX lub XLS. W toku realizacji umowy zakres tych danych może zostać rozszerzony, co nie będzie powodowało dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.

Wymaganie F.5

Wykonawca rejestruje wszystkie interakcje z Klientami oraz przyznaje i zapewnia Zamawiającemu dostęp do systemu odsłuchu nagrań, w sposób umożliwiający ich przeszukiwanie po wymaganych parametrach (np. data i godzina rozmowy, numer telefonu, z którego wykonano połączenie, identyfikator konsultanta, temat-kategoria tematyczna) oraz umożliwiającą ich odtworzenie (np. odsłuchanie) dla minimum 2, a maksymalnie 5 użytkowników.

Wymaganie F.6

System nagrywania musi posiadać możliwość eksportowania plików co najmniej w formacie: wav, mp3, oraz ich archiwizację.

Wymaganie F.7

Wykonawca zapewnia możliwość zawieszenia rozmowy telefonicznej z Klientem Infolinii w przypadku konieczności uzgodnienia treści odpowiedzi. W takiej sytuacji Klient powinien być poinformowany o tym, że rozmowa zostanie zawieszona oraz o powodzie takiego zawieszenia, a także o przewidywanym czasie trwania zawieszenia – zgodnie z przekazanym standardem prowadzenia rozmów. Zawieszenie rozmowy nie powinno kończyć się zakończeniem rozmowy wynikającym z działania Konsultanta. Zawieszenie rozmowy nie powinno trwać dłużej niż czas konieczny do uzyskania niezbędnych informacji – jednak nie dłużej niż 2 minuty od momentu zawieszenia rozmowy.

Wymaganie F.8

Wykonawca zapewni archiwizowanie i przechowywanie wszystkich interakcji z Klientami wraz z możliwością dostępu do nich online oraz możliwością ich przeszukiwania po parametrach (np. data i godzina rozmowy, numer telefonu, z którego wykonano połączenie, identyfikator Konsultanta, temat). Nagrania rozmów powinny być zapisane w formacie wav, mp3. Po zakończeniu świadczenia usługi zbiór danych osobowych Klientów Infolinii oraz uzyskanych od nich danych innych osób zgromadzonych w trakcie realizacji usług objętych umową (zgodnie z umową powierzenia danych osobowych) powinno zostać przekazane Zamawiającemu w uzgodnionej formie. Uzgodnienie formy przekazania powinno nastąpić przed rozpoczęciem Etapu III umowy. Minimalny zakres przekazanych danych to pliki nagrań rozmów wraz z metadanymi wyeksportowanymi z Wewnętrznego Systemu Wykonawcy zawierającymi informacje o czasie połączenia, nr telefonu, danych Klienta (imię, nazwisko), temacie rozmowy oraz bazę wiedzy. Dane zostaną przekazane przez Wykonawcę na zapewnionym przez niego nośniku danych (dysk twardy, taśma magnetyczna) lub poprzez transfer plików poprzez sieć Internet na zasób wskazany przez Zamawiającego. Zamawiający pisemnie potwierdzi otrzymanie danych. Wykonawca nie zachowuje u siebie żadnych kopii ani wersji tych danych. Dane po okresie przechowywania muszą być trwale usunięte w sposób uniemożliwiający ich odzyskanie. Potwierdzeniem będzie protokół usunięcia danych, który będzie podlegał zatwierdzeniu przez Zamawiającego. O miejscu i terminie usunięcia danych Wykonawca informuje Zamawiającego najpóźniej na 7 dni przed planowaną datą ich usunięcia.

Wymaganie F.9

Wykonawca zapewnia aktualizację przekazanej przez Zamawiającego bazy wiedzy, natomiast zakres instrukcji obsługi AIP jest aktualizowany przez Zamawiającego. Baza wiedzy powinna być na bieżąco aktualizowana o tematy, które pojawiają się w ramach interakcji z Klientami oraz o tematy, które dzięki aktualizacji bazy wiedzy mogą zostać zrealizowane w ramach Infolinii – zmiana w bazie wiedzy wymaga zgody Zamawiającego. Baza wiedzy jest własnością Zamawiającego. Wykonawca zwraca bazę wiedzy (zaktualizowaną o wszystkie tematy w toku realizacji usługi) po zakończeniu świadczenia usługi w terminie i w formie uzgodnionej z Zamawiającym. Zamawiający jest jedynym właścicielem powstałej bazy wiedzy i przysługują mu z tego tytułu wszelkie prawa autorskie. Baza wiedzy powinna mieć strukturę drzewiastą, z możliwością szybkiego przeszukiwania (wyszukiwanie kontekstowe) zawartości. Zamawiający przewiduje możliwości zmiany danych w bazie wiedzy.

Wymaganie F.10

Wykonawca udostępnia Zamawiającemu stały dostęp do pulpitu menadżerskiego z zabezpieczonym wejściem przed osobami nieuprawnionymi, w którym prezentowane są dane dotyczące działania Infolinii w czasie rzeczywistym (dopuszczalna aktualizacja danych nie rzadziej niż co 5 minut) oraz określone parametry SLA Infolinii na dany moment. Pulpit menadżerski powinien być dostępny dla min. 3 użytkowników równocześnie przez całą dobę poprzez aplikację lub serwis www. Pulpit nie powinien mieć ograniczeń co do maksymalnej liczby jego użytkowników. Minimalny zakres danych pulpitu menadżerskiego obejmuje:

- liczbę połączeń przychodzących i wychodzących w podziale na: numery telefonów, dni tygodnia, godziny, itd.;
- odbieralność,
- liczbę połączeń odebranych,
- liczbę połączeń nieodebranych,
- kolejkę oczekujących na połączenie,
- czas oczekiwania w kolejce do odebrania połączenia,
- czas oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia,
- średni czas rozmowy,
- średni czas połączenia,
- zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia,
- zestawień dotyczących szczegółowych ilościowych wymagań wydajnościowych, które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA,
- liczbę połączeń obrazującą piki (największe obciążenie) obciążenia w interwałach czasowych zdefiniowanych przez Zamawiającego np. 30 sekund,

a w zakresie danych dotyczących Konsultantów - liczbę Konsultantów:

- zalogowanych,
- gotowych na połączenie,
- prowadzących rozmowę,
- będących na przerwie,
- zestawienie dotyczące czasów dostępności Konsultantów.

Statystyki powinny być możliwe do wygenerowania przez Zamawiającego do plików w co najmniej dwóch edytowalnych formatach: CSV lub TXT, XLSX lub XLS i możliwe do zapisania na dysku lokalnym Zamawiającego.

W toku realizacji umowy zakres tych danych może zostać rozszerzony, co nie będzie powodowało dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.

Powyższe statystyki dostarczane będą Zamawiającemu, przez Kierownika Projektu/Koordynatora umowy, ze strony Wykonawcy, w formie elektronicznej na wskazane przez Zamawiającego adresy email w formie raportu bieżącego oraz po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego jako raportu okresowego.

Wymaganie F.11

System musi posiadać zaimplementowane zaawansowane algorytmy dystrybucji połączeń telefonicznych do kolejek/agentów (ACD – Automatic Call Distribution/SBR – Skill Based Routing).

Wymaganie F.12

System musi zapewniać interakcję modułów IVR i ACD.

Wymaganie F.13

Każdy Konsultant powinien mieć możliwość logowania za pomocą Węzła Krajowego. Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej, skrótowo nazywany Węzłem Krajowym, to projekt elektronicznego systemu identyfikacji. Konsultant loguje się do systemu AIP za pomocą profilu zaufanego. Informacja o sposobie założenia profilu dostępna jest na stronie <https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany>

Wymaganie F.14

Przed zakończeniem świadczenia usługi objętej niniejszym zamówieniem, Wykonawca zapewni wsparcie i pełną obsługę techniczną przy czynnościach związanych z potencjalną procedurą zmiany i przeniesieniem usługi do innego Wykonawcy. Nie później niż na 7 dni przed dniem wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez Zamawiającego informacji koniecznych do dalszego realizowania przedmiotu Umowy przez inny podmiot, w tym wiedzy specyficznej dla całego przedmiotu Umowy. Zobowiązanie to obejmuje w szczególności obowiązek Wykonawcy do przekazania Zamawiającemu informacji umożliwiających osobie trzeciej kontynuację prac w ramach przedmiotu umowy w tym aktualnej bazy wiedzy, kopii nagrań komunikatów.

2.2. SLA oraz Szacowane obciążenie Infolinii

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia niezbędnej liczby osób uczestniczących w realizacji umowy dla spełnienia kryteriów określonych w wymaganiach wydajnościowych SLA (ang. Service Level Agreement). Wykonawca powinien oszacować cenę zamówienia w szczególności na podstawie oczekiwanego poziomu SLA, przy uwzględnieniu wszystkich kosztów i ryzyka.

Do oszacowania wielkości zasobów niezbędnych do obsługi Infolinii, można posłużyć się poniższymi danymi wyliczonymi na podstawie obecnie funkcjonującej infolinii:

Rok	Miesiąc	Połączenia odebrane	śr czas rozmowy	Liczba ankiet
Łączne		404 902	00:04:36	240 272
2023	12	27 235	00:04:03	13395
2023	11	49 295	00:03:36	21729
2023	10	40 872	00:03:34	17852
2023	9	39 585	00:03:43	17660
2023	8	41 011	00:03:42	18585
2023	7	29 681	00:04:39	17150
2023	6	22 505	00:05:22	16071
2023	5	27 262	00:05:24	19466

2023	4	24 870	00:05:35	18428
2023	3	36 600	00:05:46	27476
2023	2	36 846	00:05:46	30377
2023	1	29 140	00:05:36	22083

Dane dotyczące procentowego rozkładu połączeń per godzina (dane z 2023 roku):

Godzina	% rozkład połączeń
7	1,14%
8	9,58%
9	12,50%
10	13,44%
11	12,71%
12	11,03%
13	9,72%
14	8,01%
15	6,68%
16	5,82%
17	4,80%
18	2,78%
19	1,78%
20	0,01%

Szacunkowa liczba minut w miesiącu to ok. -155 000.

2.3. Wymagania wydajnościowe SLA (awarii)

Tab. 3 Wymagania SLA

ID	Opis	Wartość oczekiwana SLA
WW.1	SL (Service Level) – gwarantowana liczba odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym.	(95,00%/120s., czyli 95% połączeń powinno być odebranych w ciągu 120 sekund) Jednostką pomiaru dotrzymania parametru jest doba.
WW.2	ASA (Average Speed of Answer) – średni czas oczekiwania klienta na odebranie rozmowy przez konsultanta liczony od momentu zakończenia odtwarzania wszystkich komunikatów i włączenia dzwoniącego do kolejki	< 120 sekund. Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba.

WW.3	Obsługa połączeń przychodzących.	95,00% Architektura Systemu IVR ma zapewniać parametry jakościowe wykluczające pojedynczy punkt awarii oraz gwarantujące dostępność na poziomie co najmniej 95,00% czasu w ciągu każdego miesiąca. Oznacza to, że dopuszczalny łączny czas awarii w ciągu miesiąca nie przekroczy 32 godzin, a pojedyncza przerwa nie może być dłuższa niż 1,5 godziny (łączny czas liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego lub jej wykrycia przez służby techniczne Wykonawcy do chwili pisemnego powiadomienia – w formie e-mailowej, na zdefiniowane wcześniej adresy i potwierdzenia jej usunięcia przez Zamawiającego) w ciągu miesiąca. Zamawiający dopuszcza, aby okna serwisowe były realizowane w ramach godzin 20:00 – 05:00 7 dni w tygodniu. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym datę i godzinę Okna Serwisowego dla systemu dostarczanego przez Wykonawcę. W trakcie trwania okna serwisowego Wykonawca zapewni odtwarzanie dla dzwoniących komunikatu o godzinach działania Infolinii.
WW.4	Poziom zapewnienia obsługi infolinii, IVR (w tym w trakcie awarii) niezależnie od lokalizacji infrastruktury Wykonawcy	95% pełnej obsługi – ma zapewniać ciągłość działania usługi. Usunięcie awarii powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 2 godzin od jej wystąpienia. Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba.
WW.5	Hold Time - wskaźnik czasu połączeń w trybie zawieszenia	7% Jednostką pomiaru jest czas liczony w ciągu doby.
WW.6	Dopuszczalny Poziom Uznanych Skarg	5 Jednostką pomiaru jest liczba uznanych skarg w ciągu miesiąca.
WW.7	Poziom świadczonych usług nie niższy niż: 99,95% (zgodnie z deklaracją Wykonawcy złożoną w ofercie) - parametr stanowi kryterium oceny ofert:%. Jednostką pomiaru dotrzymania parametru jest miesiąc.

Parametry SLA liczą się od momentu zakończenia odtwarzania komunikatów IVR z wykluczeniem parametru WW.7.

Wskaźniki jakości wykonywanej na rzecz Zamawiającego Usługi badane będą na bieżąco na podstawie raportów generowanych z Wewnętrzny Systemu Wykonawcy. Powyższe wskaźniki będą oceniane w raportach bieżących i okresowych.

2.4. Awarie

1. W ramach świadczenia Usługi Wykonawca zobowiązany jest zapewnić całodobowy bezpłatny numer telefoniczny dostępny w trybie 24/7/365 oraz adres poczty elektronicznej e-mail, na który Zamawiający będzie mógł zgłaszać Awarie i Usterki do Wykonawcy.
2. Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzać przyjęcie zgłoszenia Awarii drogą elektroniczną na adres email (potwierdzenie powinno zawierać datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia Awarii oraz numer zgłoszenia).
3. Fakt usunięcia Awarii musi być zgłoszony przez Wykonawcę drogą elektroniczną na adres email (zgłoszenie powinno zawierać numer zgłoszenia, datę i godzinę usunięcia Awarii).
4. Zamawiający, po dokonaniu weryfikacji, zobowiązany jest bez zbędnej zwłoki potwierdzić usunięcie Awarii drogą elektroniczną na adres e-mail.
5. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego do momentu jej usunięcia i zgłoszenia tego faktu do Zamawiającego.
6. Wykonawca jest zobowiązany zareagować w celu usunięcia Usterki w ciągu 30 minut od czasu jej zgłoszenia Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Usterkę w czasie nie dłuższym niż(zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż do 24 godzin od momentu zgłoszenia, wliczając w to dni świąteczne i ustawowo wolne od pracy).
7. Wykonawca jest zobowiązany zareagować w celu usunięcia Awarii w ciągu 30 minut od czasu jej zgłoszenia Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca, jest zobowiązany usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Awarię w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu zgłoszenia, wliczając w to dni świąteczne i ustawowo wolne od pracy.
8. „Awaria” rozumiana jest jako brak dostępnej Usługi, tj. braku możliwości dodzwonienia się na numer dostępowy Infolinii, niedziałający IVR, brak możliwości połączenia z Konsultantem oraz braku możliwości przełączenia na numery podkładowe. Za Awarię nie uważa sytuacji, w których niemożność świadczenia usług zgodnie ze zdaniem poprzednim nastąpiła z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
9. „Usterka” rozumiana jest jako utrudnienia ograniczające jakość świadczonej Usługi lub brak pełnej funkcjonalności Usługi wynikającej np. z uszkodzenia Sieci lub Urządzenia, na którym usługa jest posadowiona.
10. Wykonawca jest zobowiązany Zamawiającego poprzez pocztę elektroniczną o planowanych przerwach technicznych z wyprzedzeniem co najmniej 2 Dni Roboczych przed ich rozpoczęciem, po akceptacji Zamawiającego. Planowane przerwy techniczne powinny być przewidziane w godzinach, w których nie pracuje Infolinia.

2.5. Wymagania niefunkcjonalne (WN)

WN.1

Wykonawca w toku realizacji niniejszej umowy zobowiązany jest do komunikowania się z Zamawiającym wyłącznie w języku polskim. Wymóg ten dotyczy wszelkich środków porozumienia się pomiędzy Stronami, w tym w szczególności wszelkiej korespondencji, rozmów w trakcie spotkań, w tym w formie on-line, telekonferencji oraz innych rozmów przeprowadzanych pomiędzy Zamawiającym a Personalem Wykonawcy oraz innymi osobami, którymi posługuje się Wykonawca przy wykonywaniu tej umowy.

WN.2

Wykonawca zapewnia niezbędną obsadę kadrową, sprzętową, lokalową oraz oprogramowanie w ramach umowy, niezbędne do jej prawidłowej realizacji.

Zamawiający wymaga, aby osoby uczestniczące w realizacji umowy i świadczące usługi w ramach umowy znajdowały się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:

- 1) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów i dokonywania ich oceny,
- 2) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów,
- 3) przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania zamówienia, w tym w formie on-line.

WN.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 on językiem polskim na poziomie zaawansowanym (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).

WN.4

Zamawiający wymaga od Wykonawcy regularnych spotkań on-line zgodnie z poniższym zestawieniem:

1. Cotygodniowych spotkań z Kluczowymi osobami Wykonawcy w celu omówienia raportu z realizacji prac, aktualnego funkcjonowania Infolinii, analizy raportów bieżących, statusów Zgłoszeń i Problemów, planowanych zmian i innych bieżących kwestii.
2. Comiesięcznych spotkań z Kluczowymi osobami Wykonawcy w celu przeglądu raportu okresowego zamknięcia miesiąca, rozliczenia Wykonawcy z realizacji świadczenia usługi i formalnego odbioru zamknięcia miesiąca.

Ponadto Zamawiający wymaga od Wykonawcy udziału w dodatkowych spotkaniach, zwoływanych w razie potrzeby, w celu zapewnienia prawidłowej realizacji umowy.

WN.5

Wykonawca wyznaczy co najmniej jedną osobę, która otrzyma odpowiednie uprawnienia przekazane przez Zamawiającego do zakładania, dezaktywacji i usuwania kont (po zakończeniu umowy) dla Konsultantów.

WN.6

Do realizacji zamówienia Wykonawca skieruje Zespół złożony z personelu merytorycznego oraz Konsultantów.

1. Do kompetencji i obowiązków Kierownika projektu ze strony Wykonawcy należy koordynacja w zakresie realizacji zadań w ramach wszystkich etapów Umowy, a w szczególności:
 - a) monitorowanie jakości świadczenia usług;
 - b) monitorowanie wskaźników niezbędnych do sporządzenia raportów oraz sporządzanie w oparciu o nie bieżącego (codziennego) i okresowego (rozliczeniowego) raportu;
 - c) prowadzenie bezpośrednich uzgodnień pomiędzy Stronami;
 - d) uczestniczenie w cotygodniowych i comiesięcznych spotkaniach w celu przeglądu raportów bieżących i okresowego (rozliczeniowego) oraz rozliczenia Wykonawcy z realizacji świadczonej usługi,
 - e) przygotowywanie i przekazywanie protokołów odbioru;
 - f) aktualizacja dokumentacji dotyczącej świadczonej usługi tj. bazy wiedzy.
2. Do kompetencji i obowiązków Kierownika Nadzoru Infolinii/Koordinatora ze strony Wykonawcy należy w szczególności koordynacja pracy Konsultantów, uczestniczenie w cotygodniowych i comiesięcznych spotkaniach w celu omówienia raportu z realizacji Umowy, aktualnego

funkcjonowania Infolinii, analizy raportów bieżących i okresowego, statusów Zgłoszeń i Problemów, planowanych zmian i innych bieżących kwestii.

3. Do zadań Administratora systemów Call Center ze strony Wykonawcy w szczególności należy administracja informatyczna systemem Infolinii.
4. Do zadań Inspektora Ochrony Danych ze strony Wykonawcy zgodnie z art. art. 39 ust. 1 oraz 38 ust. 4 RODO należy w szczególności:
 - a) informowanie administratora, podmiotu przetwarzającego oraz członków Zespołu Wykonawcy, którzy przetwarzają dane osobowe, o obowiązkach spoczywających na nich na mocy niniejszego rozporządzenia oraz innych przepisów Unii lub państw członkowskich o ochronie danych i doradzanie im w tej sprawie;
 - b) monitorowanie przestrzegania niniejszego rozporządzenia, innych przepisów Unii lub państw członkowskich o ochronie danych oraz polityk administratora lub podmiotu przetwarzającego w dziedzinie ochrony danych osobowych, w tym podział obowiązków, działania zwiększające świadomość, szkolenia osób uczestniczących w realizacji umowy biorących udział w operacjach przetwarzania oraz powiązane z tym audyty; oraz inne zadania, które zleci Wykonawca.

WN.7

Kwalifikacje personelu merytorycznego, który będzie uczestniczył w realizacji umowy ze strony Wykonawcy.

Rola w projekcie	Min. liczba osób	Wymagania
Kierownik Projektu	1	<ol style="list-style-type: none">1. Posiada wyższe wykształcenie oraz2. W ostatnich 5 latach przed upływem terminu składania ofert brał udział w roli Kierownika projektu w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii o wartości co najmniej 200 000 zł brutto oraz3. Posiada kwalifikacje w dziedzinie zarządzania projektami potwierdzone aktualnym certyfikatem PRINCE2 co najmniej na poziomie „Practitioner”, wydanym przez APMG lub instytucję przez niego akredytowaną, lub certyfikatem co najmniej na poziomie Project Management Professional (PMP), wydanym przez PMI lub instytucję przez niego akredytowaną lub certyfikatem równoważnym oraz4. Posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie w pełnieniu roli Kierownika Projektu, w tym co najmniej 12 miesięcznego doświadczenia w pełnieniu roli Kierownika Projektu w zakresie projektów informatycznych lub świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Kierownik Nadzoru Infolinii /Koordynator	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posiada wyższe wykształcenie oraz 2. Posiada co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co najmniej 12 miesięcy doświadczenia w pełnieniu roli Kierownika call center, zatrudniającego na jednej zmianie co najmniej 20 osób lub Kierownika Projektu Infolinii, obsługiwanej przez co najmniej 20 osób na jednej zmianie.
Administrator systemów call center	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posiada wyższe wykształcenie techniczne oraz 2. W ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert, każdorazowo przez co najmniej 12 miesięcy brał udział w roli administratora systemu call center, w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii, o wartości projektu co najmniej 200 000 zł brutto.
Inspektora Ochrony Danych	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posiada kwalifikacje zawodowe i fachową wiedzę na temat prawa i praktyk w dziedzinie ochrony danych oraz 2. Posiada co najmniej 3 letnie doświadczenie na stanowisku IOD.

1. Zamawiający dopuszcza łączenie ww. ról, z wyłączeniem roli Kierownika Projektu oraz Kierownika Nadzoru Infolinii.
2. W przypadku wymagań dla ww. ról, z wyłączeniem Kierownika Projektu oraz Kierownika Nadzoru Infolinii, przez „projekt” Zamawiający rozumie również usługę świadczoną na podstawie umowy.
3. Zamawiający określa minimalne wymagania względem personelu merytorycznego Wykonawcy oraz jego składu, a Wykonawca zobowiązany jest do skierowania do realizacji zamówienia Zespołu gwarantującego należyte wykonanie Zamówienia.
4. Użyte w powyższej tabeli nazwy własne są nazwami metodyk prowadzenia projektów.
5. Zamawiający dopuszcza posiadanie równoważnych certyfikatów innych niż wskazane przez Zamawiającego. Przez certyfikat równoważny Zamawiający rozumie certyfikat, który jest analogiczny co do zakresu z przykładowymi certyfikatami wskazanymi z nazwy dla danej roli, 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) certyfikat równoważny nie może być wystawiony przez Wykonawcę lub podmiot zależny od Wykonawcy.
5. Osoba musi posiadać przedmiotowe certyfikaty przez cały okres realizacji Umowy.

WN.8

Wykonawca jest zobowiązany do natychmiastowego informowania Centrum e-Zdrowia o każdej usterce i/lub awarii wynikającej z użytkowania udostępnionej przez Zamawiającego Aplikacji Innych Podmiotów (AIP), w części przewidzianej w przedmiocie zamówienia na wskazany przez Zamawiającego nr telefonu Infolinii CeZ 19239 i formularz zamieszczony na stronie <https://aip-pomoc.cez.gov.pl/> oraz na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail. O ew. zmianach ww telefonu i adresów Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę.

2.6. Wymagania bezpieczeństwa (WB)

WB.1

Wykonawca zapewni konfigurację systemu pozbawioną pojedynczego punktu awarii, zapewniającą wysoką dostępność (HA – High Availability) rozumianą jako zapewnienie redundancji połączeń serwerów z sieciami komputerowymi, zasilania, połączenia z zasobami dyskowymi (macierzami), pełna redundancja elementów samej macierzy (kontrolerów, zasilaczy, połączeń z serwerami).

W przypadku awarii Wykonawca musi zapewnić obsługę zgodnie z parametrami określonymi w SLA.

WB.2

Zamawiający dopuszcza wykorzystywanie w Infolinii zdalnego świadczenia usług przy zachowaniu odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa, odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych wiążące się w szczególności z przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, modyfikacją, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych.

W zakresie niezbędnym do realizacji obsługi Infolinii Zamawiający i Wykonawca zawrą odpowiednią umowę powierzenia przetwarzania danych.

Wykonawca w I Etapie realizacji zadań opracuje i przedstawi do akceptacji Zamawiającemu zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego i danych w pracy zdalnej lub telepracy Konsultantów.

WB.3

Zamawiający dopuszcza wykorzystywanie zasobów chmury obliczeniowej Infolinii do procesów organizacyjnych np. zarządzania pracą Konsultantów. Nie dopuszcza jednak do wykorzystania zasobów chmury do przechowywania danych wrażliwych takich jak nagrywanie rozmów lub inne dane wrażliwe. Wszystkie zasoby sprzętowe powinny znajdować się na terenie EOG.

WB.4

Każdy Konsultant przed przystąpieniem do wykonywania swoich obowiązków jest zobowiązany do złożenia oświadczenia o zachowaniu w tajemnicy informacji nabytych za pośrednictwem Infolinii związanych z wykonywaniem przez niego obowiązków. W przypadku uzyskania wiedzy o zachowaniu Konsultanta, noszących znamiona naruszenia obowiązku zachowania poufności uzyskanych informacji, zostanie on natychmiast odsunięty od pełnienia swoich obowiązków.

WB.5

Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za nieprawidłowe informowanie Klientów Infolinii. Nieprawidłowe informowanie może polegać w szczególności na informowaniu niezgodnym z przekazaną przez Zamawiającego bazą wiedzy.

WB.6

Wykonawca opracuje w ramach swojej Polityki bezpieczeństwa informacje, plany i procedury ciągłości działania Infolinii zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 2247)

1. Przeprowadzi analizę ryzyka działania Infolinii zgodnie z normą ISO 27005:2011. Information technology - Security techniques - Information security risk management lub polskim odpowiednikiem tej normy lub nowszym wydaniem lub równoważną w celu wyboru właściwego zestawu zabezpieczeń, a następnie wdroży te zabezpieczenia.

2. Przeprowadzi w ramach Etapu II ponownie analizę ryzyka działania Infolinii zgodnie z normą ISO 27005:2011 Information technology - Security techniques -Information security risk management lub polskim odpowiednikiem tej normy lub nowszym wydaniem lub równoważną, w przypadku każdej modyfikacji środowiska sprzętowo-programowego oraz w przypadku braku modyfikacji środowiska sprzętowo – programowego co najmniej raz na rok.
3. Zapewni dwa łącza telekomunikacyjne udostępnione przez dwóch niezależnych operatorów telekomunikacyjnych. Wyżej wymienione łącza tel. zostaną wykorzystane do posadowienia/zaterminowania na nich ruchu z numeru Infolinii.
4. Będzie wykonywał kopie zapasowe, testował możliwość odtwarzania kopii zapasowych i przechowywał jedną kopię w innej lokalizacji niż serwery.
5. Zapewni podtrzymanie zasilania poprzez osiągnięcie wymaganego SLA, przy tym zasilanie musi być doprowadzone z co najmniej dwóch niezależnych linii zasilających.
6. Zabezpieczy serwerownie Infolinii przed zagrożeniami zgodnie z wymaganiami normy ISO 22301:2012 lub polskim odpowiednikiem tej normy lub nowszym wydaniem lub równoważną dla ciągłości działania.
7. Dostarczy w ramach Etapu I dowody spełniania powyższych wymagań np. umowy związane z funkcjonowaniem serwerowni zapewniające odpowiedni poziom SLA, procedury ciągłości działania, analizę ryzyka działania Infolinii zgodnie z normą ISO 27005:2011 i oświadczenie o posiadaniu dokumentacji systemu bezpieczeństwa.

WB.7

Wykonawca w związku ze świadczeniem przedmiotu umowy podlega przepisom wynikającym z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str. 35) (dalej: „RODO”), w tym w szczególności obowiązku: zawarcia z administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach Infolinii umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 28 ust. 3 RODO i spełnienia wymogów określonych w tej umowie, a także poddania się ocenie stanowiącej realizację przepisu art. 28 ust. 1 RODO, zapewnieniu adekwatnego do ryzyka stopnia bezpieczeństwa zgodnie z art. 32 RODO oraz wspieraniu administratora w realizacji ciężących na nim obowiązków. Wykonawca zobowiązuje się do m.in. przestrzegania zasad określonych w dokumentacji przetwarzania danych osobowych (opracowanymi przez Wykonawcę). Wykonawca przedstawia Zamawiającemu dokumentację przetwarzania danych osobowych do akceptacji. Każda zmiana w ww. dokumentach, która nie jest zmianą edycyjną albo poprawą oczywistego błędu wymaga akceptacji Zamawiającego. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych, jako podmiot, któremu powierzono przetwarzanie danych osobowych, w zakresie określonym umową z Zamawiającym. Wykonawca zapewni możliwość poddania się audytowi Zamawiającego na zgodność ze spełnieniem wymagań RODO nie rzadziej niż raz na pół roku. Koszt audytów ponosi Wykonawca. Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia każdego Konsultanta Infolinii z zakresu ochrony danych osobowych przed dopuszczeniem go do obsługi Infolinii.. Wykonawca zobowiąże Konsultantów Infolinii do zachowania poufności danych osobowych zgodnie z wymaganiami obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych. Wykonawca wyda Konsultantom Infolinii upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ustalonym z Zamawiającym zakresie. Zamawiający ma prawo bieżącej weryfikacji wydanych upoważnień.

WB.8

Zamawiający ma prawo wglądu w wyniki audytów i kontroli przeprowadzonych przez inne uprawnione podmioty w zakresie prowadzonej przez Wykonawcę działalności Infolinii. Zamawiający ma prawo do audytowania Infolinii ze względu na zgodność z wymaganiami umowy, wymaganiami norm ISO 27001, EN 15838 lub równoważnej oraz innych aktów prawnych. Zamawiający ma prawo zlecić przeprowadzenie audytu przez wybraną przez siebie jednostkę, o czym powiadomi Wykonawcę. O kontrolach przeprowadzanych przez inne podmioty niż Zamawiający Wykonawca zawiadamia Zamawiającego.

WB.9

Wykonawca zapewni pełną rozliczalność operacji przetwarzania danych osobowych. Każda zmiana musi być zapisana w systemie (w szczególności informacja o osobie dokonującej zmiany, jej terminie i rodzaju operacji).

2.7. Wymagania dotyczące szkoleń (WSZ)

WSZ.1

Wytyczne w zakresie szkoleń:

1. Wykonawca przygotowuje i przekaże do akceptacji Zamawiającego do 4 dni od podpisania umowy materiały szkoleniowe obejmujące zakresem znajomość bazy wiedzy, standardy rozmów i test egzaminacyjny dla Konsultantów . Zamawiający w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania materiałów zgłosi uwagi Wykonawcy, który w ciągu 1 dnia roboczego przekaże Zamawiającemu poprawione materiały.
2. Wykonawca będzie zobowiązany do przeszkolenia każdego Konsultanta Infolinii zgodnie z harmonogramem szkoleń przekazanym Zamawiającemu do 5 dni od podpisania umowy.
3. Przed przystąpieniem do realizacji szkoleń przez Wykonawcę, Zamawiający musi zaakceptować harmonogram szkoleń oraz treść materiałów szkoleniowych. Wykonawca będzie zobowiązany do aktualizacji materiałów szkoleniowych zgodnie ze zmianami w bazie wiedzy oraz potrzebami wynikającymi z realizacji usługi oraz przeszkolenia wszystkich wcześniej szkolonych Konsultantów w zakresie dokonanej aktualizacji materiałów szkoleniowych.
4. Wykonawca każdorazowo zobowiązany jest zapewnić niezbędną infrastrukturę do przeprowadzenia szkolenia Konsultantów.
5. Zamawiający przed rozpoczęciem świadczenia usługi przeprowadzi szkolenia dla wskazanych 5 reprezentantów Wykonawcy z zakresu obsługi działania aplikacji (AIP) udostępnionej przez Zamawiającego. Szkolenia reprezentantów odbędą się w formie wideokonferencji lub też w siedzibie Wykonawcy i nie przekroczą 4 godzin zegarowych. Formę szkolenia wybiera Zamawiający. Termin szkolenia reprezentantów zostanie ustalony przez obie strony, jednak nie odbędzie się ono później niż 5 dni od podpisania umowy.

WSZ.2

Wszyscy Konsultanci Infolinii przed dopuszczeniem do świadczenia usługi zostaną przeszkoleni przez Wykonawcę i zostaną poddani egzaminowi sprawdzającemu wiedzę i umiejętność obsługi Wewnętrznego Systemu Wykonawcy (wraz z systemem dostarczonym przez Zamawiającego) w zakresie świadczonej usługi.

Zamawiający ma możliwość wglądu i wnoszenia uwag do materiałów niezbędnych do przeprowadzenia egzaminu. Do świadczenia obsługi Infolinii Wykonawca dopuści wyłącznie Konsultantów, którzy uzyskają pozytywny wynik egzaminu. Przez pozytywny wynik egzaminu należy rozumieć udzielenie minimum 80% poprawnych odpowiedzi. Szkolenia oraz egzamin przeprowadza Wykonawca.

Wykonawca przeprowadzi egzamin sprawdzający nowych Konsultantów w zakresie świadczonej usługi, każdorazowo przed dopuszczeniem do świadczenia usługi przez danego Konsultanta. Zamawiający ma prawo udziału w egzaminach oraz przy weryfikacji poprawności przeprowadzenia egzaminów w roli obserwatora. Dowodem zdanego przez Konsultanta egzaminu jest protokół z egzaminu, w którym zostanie wskazany wynik Konsultanta.

WSZ.3

Zakres szkolenia i przeprowadzanych egzaminów będą obejmowały następujące zagadnienia:

- a) zakres zagadnień i zadań wskazany w rozdziale 1.2.
- b) znajomość bazy wiedzy,
- c) znajomość klauzuli podstawowych informacji dotyczących procesu przetwarzania danych osobowych oraz zasad bezpiecznego przetwarzania w Infolinii (w tym w ramach zdalnego świadczenia usług).

WSZ.4

Konsultanci mają obowiązek posiadania bieżącej i aktualnej wiedzy dotyczącej zakresu działania Infolinii oraz aplikacji udostępnionej przez Zamawiającego. Informacje o wszelkich zmianach wymagających przeszkolenia Konsultantów będą przekazywane przez Zamawiającego nie częściej niż 2 razy w trakcie trwania umowy.

2.8. Wymagania w zakresie realizacji testów technicznych działania Infolinii i usługi telekomunikacyjnej

1. Podstawą do uruchomienia Infolinii będzie wykonanie testów podstawowych funkcjonalności:
 - a) weryfikacji parametrów wydajnościowych przy 100 osobach dzwoniących jednocześnie przez 4 godziny,
 - b) weryfikacji przekierowania połączeń na numery podkładowe,
 - c) weryfikacji interaktywnej obsługi osoby dzwoniącej IVR (ang. Interactive Voice Response) i opracowanych w tym zakresie procedur,
 - d) systemu udostępniającego dane statystyczne, raportowania (bieżącego - dziennego, okresowego - za zadany czas),
 - e) dostępu Zamawiającego do zasobów Wewnętrznego Systemu Wykonawcy wykorzystywanego w ramach obsługi Infolinii (np. odsłuchiwanie rozmów) oraz ich pozytywne zakończenie.

Wykonawca nie będzie mógł rozpocząć świadczenia obsługi Infolinii bez pozytywnego zakończenia testów. Testy zostaną przeprowadzone przez Wykonawcę, który po ich zakończeniu przedstawi Zamawiającemu do akceptacji Raport z tych testów.

2. Zamawiający zastrzega ponadto możliwość przeprowadzenia dodatkowych testów określonych w punkcie 1 (powtórzenia testów) we własnym zakresie lub ich zlecenie firmie zewnętrznej. Wykonawca w powyższym przypadku udostępni środowisko testowe i narzędzia niezbędne do przeprowadzenia dodatkowych testów.
3. Zamawiający od dnia uruchomienia systemu IVR do dnia uruchomienia usługi będzie miał możliwość testowania oraz zgłaszania Wykonawcy uwag do jego działania. Przez testowanie systemu Zamawiający rozumie odsłuchiwanie komunikatów oraz sprawdzenie przekierowania rozmowy do konsultantów.

2.9. Monitorowanie jakości pracy Konsultantów

W celu monitorowania jakości usług świadczonych przez Konsultantów, zostanie wprowadzona ocena jakościowa na podstawie kart oceny, które zostaną opracowane przez Wykonawcę, w terminie do 5 dni roboczych po zawarciu umowy i zaakceptowane przez Zamawiającego w czasie do 3 dni

roboczych. Wykonawca wprowadza zmiany w ciągu do 2 dni roboczych od dnia przekazania uwag. Dalsza modyfikacja kart oceny wymagać będzie wspólnej decyzji obu Stron.

Rozmowy telefoniczne przeprowadzone przez Konsultantów będą odsłuchiwane przez Koordynatora Wykonawcy. Weryfikacja będzie dotyczyć co najmniej 5 rozmów miesięcznie przeprowadzonych przez każdego Konsultanta, które będą oceniane zgodnie z opracowanymi przez Wykonawcę kryteriami (karty oceny). W przypadku drugiej z kolei oceny jakości pracy Konsultanta poniżej wyniku 75% Wykonawca zobowiązuje się do ponownego przeszkolenia Konsultanta wraz z przeprowadzeniem ponownego egzaminu. Wyniki w formie elektronicznej w uzgodnionej formie będą przekazywane raz w miesiącu do Zamawiającego, do 7 dnia następnego miesiąca.

W przypadku, gdy skarga dotycząca pracy Konsultanta wpłynie do Wykonawcy, zobowiązany jest on (nie później niż w terminie 3 dni roboczych od chwili wpływu) przekazać skargę Zamawiającemu wraz ze swoim stanowiskiem na tę skargę. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru skarg na pracę Infolinii (w ustalonej formie, obejmującego minimalne wymagania: imię, nazwisko Konsultanta na którego wpłynęła skarga, nr telefonu osoby zgłaszającej skargę, adres email, przyczyna skargi, treść skargi) i udostępniania jej na każde żądanie Zamawiającego.

W przypadku, gdy skarga dotycząca pracy Konsultanta wpłynie bezpośrednio do Zamawiającego, Zamawiający zwróci się do Wykonawcy z prośbą o wyjaśnienie sprawy oraz przedstawienie swojego stanowiska i jednocześnie Wykonawca wpisze ją do prowadzonego rejestru skarg. Wykonawca przekaże odpowiedź do Zamawiającego w terminie wskazanym przez Zamawiającego, jednakże nie krótszym niż 3 dni robocze. W stanowisku Wykonawca wskazuje, czy jest to pierwsza, czy kolejna skarga na danego Konsultanta.

W uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności w sytuacji złożenia na danego Konsultanta co najmniej trzech skarg na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania odsunięcia danego Konsultanta od obsługi Infolinii i zastąpienia go inną osobą. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania tego żądania niezwłocznie od dnia jego złożenia przez Zamawiającego, jednak nie później niż w terminie 3 dni roboczych. W uzasadnionych przypadkach Strony mogą ustalić warunki dalszej obsługi Infolinii przez danego Konsultanta, w tym w szczególności skierowania danego Konsultanta do obsługi wyłącznie określonego zakresu usługi Infolinii. 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.

Zamawiający zastrzega sobie prawo odsłuchu nagrań w przypadku skarg oraz losowego odsłuchu nagrań.

2.10. Wymagania w zakresie realizacji, dostarczania raportów i innych dokumentów

Wykonawca w ramach Etapu I przygotowuje i przekaże w formie elektronicznej następujący zakres dokumentacji obejmującej:

- 1) Harmonogram prac, w którym przedstawi listę zadań, które ma wykonać w ramach Etapu I wraz z podaniem terminów realizacji,
- 2) dokument z przedstawioną strukturą organizacyjną Wykonawcy, w tym zapewnionym Zespołem do realizacji umowy,
- 3) materiały szkoleniowe,
- 4) harmonogram szkoleń,
- 5) Kartę oceny konsultanta wg pkt 2.9,
- 6) raporty ze szkoleń i egzaminów konsultantów,
- 7) listę Konsultantów, określoną w PPU § 14 pkt 3,

- 8) dokument z zasadami zapewnienia bezpieczeństwa teleinformatycznego i danych w pracy zdalnej lub telepracy konsultantów, do akceptacji Zamawiającego,
- 9) raport z testów oraz protokół odbioru z przeprowadzonych testów technicznych działania infrastruktury technicznej Infolinii,
- 10) dowody spełniania wymagań opisanych w punkcie WB.6 ust.7,
- 11) szablon raportu bieżącego, okresowego oraz bilingu do akceptacji Zamawiającego,
- 12) formularz oceny podmiotu przetwarzającego, stanowiący załącznik do umowy powierzenia przetwarzania danych,
- 13) protokół odbioru Etapu I.

Wykonawca w ramach Etapu II przygotuje i prześle w formie elektronicznej następujący zakres dokumentacji obejmującej:

- 1) raporty bieżące i okresowe odrębnie lub/oraz łącznie dla świadczonej usługi potwierdzające realizację poszczególnych wymagań oraz sposób dostępu do zasobów (np. odsłuchiwanie rozmów) stanowiące podstawę podpisania protokołu odbioru i wypłatę wynagrodzenia. Raporty bieżące Wykonawca prześle na wskazane adresy mailowe Zamawiającego w dniu następnym do godziny 09.00 (wskazana godzina dotyczy tylko dni roboczych),
- 2) biling (wg potrzeb Zamawiającego) zawierający np. datę, godzinę połączenia, czas połączenia (w sekundach i minutach), numer dzwoniącego, rodzaj połączenia (stacjonarne/komórkowe) dla wszystkich zrealizowanych połączeń, w formie elektronicznej (w co najmniej w dwóch edytowalnych formatach tj. CSV lub TXT, XLSX lub XLS),
- 3) po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, raportu zawierającego wykaz Awarii usługi z podziałem na datę ich wystąpienia, przyczynę Awarii, czas trwania oraz stronę zgłaszającą,
- 4) raporty ze szkoleń i egzaminów,
- 5) dokumenty wynikające z realizacji aktualizacji bazy wiedzy, jeżeli taka aktualizacja wystąpiła,
- 6) rejestr skarg,
- 7) raport z oceny jakościowej pracy konsultantów,
- 8) protokół odbioru (miesięczny).

Wyżej wymienione dokumenty, za wyjątkiem raportów bieżących oraz protokołu odbioru Wykonawca prześle Zamawiającemu w formie elektronicznej po zakończeniu okresu rozliczeniowego do 7 dnia miesiąca następnego. Protokół odbioru (miesięczny) Wykonawca prześle do 9 dnia miesiąca następnego.

W ramach realizacji Etapu III umowy Wykonawca prześle Zamawiającemu w formie elektronicznej:

- 1) uzupełnioną i aktualną bazy wiedzy,
- 2) bazę interakcji z Klientami oraz nagrań rozmów,
- 3) wyeksportowane z Wewnętrznego Systemu Wykonawcy (w uzgodnionym formacie) dane dotyczące treści i przebiegu zgłoszeń (obsłużonych, będących w trakcie obsługi oraz niepodjętych). Po przekazaniu - usunięcie tych materiałów, o których mowa w ww punktach 1,2,3 po stronie Wykonawcy (wszystkich istniejących kopii).
- 4) protokół odbioru Etapu III.