



PN-2/2022

Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

Wykonawcy

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, którego przedmiotem jest „**Nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia gov.pl oraz obsługa narzędzi klasy CRM**”.

Zamawiający udziela odpowiedzi na pytania Wykonawców¹.

Pytanie nr 10:

Jakie kompetencje powinien posiadać konsultant obsługujący projekt?

Odpowiedź:

- Umiejętność płynnego i jasnego mówienia (jasność - precyzja wypowiedzi, jasno sformułowane myśli; jasna struktura wypowiedzi - nie chaotycznie; język dostosowany do możliwości rozmówcy; odpowiednie tempo mówienia i długość wypowiedzi; wrażliwość na informacje zwrotne płynące od odbiorcy (rozumienie, zainteresowanie); modulacja głosu, zmiana intonacji; rozumienie emocji (własnych i rozmówcy);
- Umiejętność skutecznego słuchania (słuchanie - koncentracja uwagi, zapisywanie danych, liczb, nazw; Inne zachowania ułatwiające przekaz informacji; Okazywanie zainteresowania i akceptacji mówiącemu);
- Umiejętność obsługi komputera i umiejętność wyszukiwania informacji w internecie (w tym analiza informacji pod kątem przydatności w rozmowie z Klientem).

Pytanie nr 11:

Czy konsultant musi posiadać wykształcenie wyższe?

Odpowiedź:

Konsultant nie musi posiadać wykształcenia wyższego.

Pytanie nr 12:

Jak obszerna jest baza wiedzy, którą konsultant musi przyswoić do obsługi projektu?

¹ Na podstawie art. 135 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm).

Odpowiedź:

Podstawą wiedzy konsultanta jest skrypt opracowany przez Zamawiającego. Skrypt jest rozbudowywany przez Wykonawcę o pytania pojawiające się ze strony osób dzwoniących na infolinię. Dodatkowo – zakres wszystkich informacji dostępnych w portalu gov.pl, które mogą stanowić podstawę zapytania osoby dzwoniącej na infolinię lub kontaktującej się przez chat. Oczekiwanie Zamawiającego dotyczy biegłego posługiwania się i wyszukiwania treści na portalu gov.pl (oraz przekazywania informacji w tym zakresie), nie zaś szczegółowej znajomości całego systemu prawa. Treści wymagające szczegółowej wiedzy – będą zawarte w skrypcie oraz przekazane w trakcie szkolenia.

Pytanie nr 13:

Ile trwa szkolenie wstępne oraz czy jest realizowane przez Państwa Pracowników?

Odpowiedź:

Przewidywany czas szkolenia nie powinien przekroczyć 8 godzin zegarowych. Zamawiający przeszkoli konsultantów Wykonawcy ze struktury portalu gov.pl.

Jarosław Pyszkowski

/podpisano elektronicznie/