

Opis Przedmiotu Zamówienia

Świadczenie 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

I.

Usługi podstawowe mają być realizowane przez 24 miesiące kalendarzowe (jednak nie wcześniej niż od 01 maja 2022 r.).

I.1. Chat

1. Konsultacje online przy użyciu chatu.
2. Dostarczenie narzędzi pracy konsultantów
3. Dostarczenie narzędzia pracy dla pracowników Zamawiającego
4. Usługa nadzorująca i koordynująca pracę konsultantów
5. Dostarczenie i obsługę oprogramowania Chat bot
6. Obsługa narzędzi typu CRM

I.2 Infolinia

1. Obsługa infolinii za pomocą oprogramowania dostarczonego przez Zamawiającego.
2. Dostarczenie konsultantów do obsługi Infolinii.

I.3 Obsługa narzędzia CRM

1. Możliwość rejestracji zgłoszeń.
2. Możliwość przypisywania osób do zgłoszeń.
3. Przekazywanie spraw pomiędzy liniami wsparcia.
4. Możliwość ustawiania statusu zgłoszenia, w tym automatycznej zmiany statusów w zależności od wydarzeń rejestrowanych w systemie lub upływu czasu.
5. Możliwość ustawiania priorytetu zgłoszeń.
6. Możliwość predefiniowania akcji w razie zmiany statusu zgłoszenia.
7. Możliwość rejestracji zgłoszeń typu omnichannel – z infolinii, formularza www, e-mail, chatu, chatbota.
8. Historia przebiegu zgłoszenia i kontaktów ze zgłaszającym.
9. SLA na poziomie nie mniejszym niż przyjęte dla infolinii i chatbota.
10. API systemu CRM wraz z dokumentacją oraz możliwością integracji, w szczególności z oprogramowaniem typu Webphone

I.4 Dodatkowe funkcjonalności CRM¹:

¹ W zależności od deklaracji zawartej w ofercie

1. Możliwość generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym.
2. Możliwość generowania raportów dla zgłoszeń wg zadanych kryteriów: czasu od chwili zgłoszenia, czasu od chwili ostatniej zmiany statusu, priorytetu, typu.
3. Udostępnienie dashboard dla usług.

Konsultacje online przy użyciu chatu

Udostępnienie konsultantów świadczących usługę obsługi zapytań online obywateli przy użyciu chatu całodobowo 7 dni w tygodniu. Wymiar obsługi – 800 (osiemset) roboczogodzin miesięcznie w cenie oferty stałej. Zamawiający określa możliwość dokupienia kolejnych pakietów roboczogodzin.

Zapewnienie systemu CRM dla usługi.

Zawsze kiedy jest mowa o konsultantach Zamawiający ma możliwość określenia godzin pracy konsultantów we wskazanym w opisie przedziale godzinowym, przy czym konsultanci pracują w nieprzerwanych blokach czasowych, w wymiarze maksymalnym 8h na dobę, 40h tygodniowo.

Zamawiający informuje iż w godzinach nocnych będzie potrzebnych do obsługi chat ok. 160 RBH. Zamawiający dopuszcza możliwość łączenia przez 1 konsultanta obsługi infolinii i chatu, a wówczas wartość wypracowanych roboczogodzin jest obliczana proporcjonalnie do zrealizowanego zadania.

Konsultanci świadczą usługę w lokalizacji Wykonawcy.

Obsługa infolinii

Udostępnienie konsultantów świadczących usługę obsługi zapytań telefonicznych obywateli przy użyciu Infolinii, całodobowo, 7 dni w tygodniu. Wykonawca obsłuży miesięcznie 1600 roboczogodzin w cenie oferty stałej. Zamawiający określa możliwość dokupienia kolejnych pakietów roboczogodzin.

Zapewnienie obsługi systemu CRM – możliwości realizowania obsługi zgłoszeń przy użyciu narzędzi CRM. Zamawiający przewiduje wielokanałowe formy kontaktu z obywatelem.

Zawsze kiedy jest mowa o konsultantach Zamawiający ma możliwość określenia godzin pracy konsultantów we wskazanym w opisie przedziale godzinowym, przy czym konsultanci pracują w nieprzerwanych blokach czasowych, w wymiarze maksymalnym 8h na dobę, 40h tygodniowo.

Zamawiający informuje iż w godzinach nocnych będzie potrzebnych do obsługi infolinii ok. 320 RBH. Zamawiający dopuszcza możliwość łączenia przez 1 konsultanta obsługi infolinii i chatu, a wówczas wartość wypracowanych roboczogodzin jest obliczana proporcjonalnie do zrealizowanego zadania.

W zakresie infolinii, Wykonawca zapewni możliwość zainstalowania i obsługi oprogramowania dostarczonego przez Zamawiającego na standardowym komputerze wyposażonym w system operacyjny MS Windows lub możliwość integracji oprogramowania Wykonawcy z oprogramowaniem dostarczonym przez Zamawiającego.

Zamawiający informuje, że preferowaną formą jest aplikacja typu softphone. Dopuszcza się możliwość połączenie systemu Zamawiającego z systemem Wykonawcy przez SipTRUNK.

Narzędzia pracy konsultantów

Wykonawca zapewni konsultantom narzędzia pracy obejmujące sprzęt i oprogramowanie wraz z niezbędnymi licencjami tj.

- narzędzie chata, który będzie można osadzić na stronach wskazanych przez Zamawiającego
- narzędzie chat bot – automatyzujące proces udzielania odpowiedzi w narzędziu chat
- narzędzie umożliwiające obsługę infolinii przez pracowników Wykonawcy na bazie systemu dostarczonego przez Zamawiającego
- Zamawiający na potrzeby realizacji usługi nieodpłatnie dostarczy Wykonawcy niezbędne licencje do obsługi infolinii
- wszystkie niezbędne licencje do korzystania z systemu telekomunikacyjnego
- sprzęt umożliwiający uruchomienie oprogramowania Zamawiającego
- system tworzenia bazy wiedzy na podstawie zapytań obywateli
- system obsługi zgłoszeń umożliwiający integrację z systemem dostarczonym przez Zamawiającego
- system monitorowania jakości obsługi klientów
- system raportowania komunikacji w kanałach w sposób automatyczny w cyklu dziennym w dni robocze.

Narzędzia pracy dla pracowników Zamawiającego

W zakresie chatu, Wykonawca dostarczy narzędzia pracy (oprogramowanie i niezbędne licencje) dla pracowników Zamawiającego w liczbie 5 stanowisk z możliwością dokupienia kolejnych pakietów. Narzędzia do pracy dla Pracowników Zamawiającego w zakresie chatu: 5 stanowisk oznacza 5 licencji, czyli jedna licencja = jeden użytkownik.

Narzędzia te będą identyczne jak dla konsultantów udostępnianych przez Zamawiającego z wyłączeniem konieczności dostarczenia sprzętu.

Wykonawca zapewni, że narzędzia pracy tj. oprogramowanie ze stosownymi licencjami będzie możliwe do zainstalowania i użycia na standardowym komputerze wyposażonym w system operacyjny MS Windows.

Nadzór i koordynacja pracy konsultantów

Wykonawca zapewni jedną osobę (na minimum 15 konsultantów) nadzorującą pracę konsultantów odpowiedzialną za kontrolę jakości obejmującą w szczególności: zarządzanie pracą konsultantów, kontrolę uzupełniania bazy wiedzy, transfer bazy wiedzy do chat bota.

Chat bot

Wykonawca zapewni mechanizm chat bota zintegrowanego z chatem konsultantów, który będzie działał w oparciu o bazę wiedzy przekazaną przez Zamawiającego. Proces wprowadzania wiedzy do systemu chat bota będzie w całości po stronie Wykonawcy.

Baza wiedzy będzie stale aktualizowana przez Wykonawcę w ramach obsługi o informacje z zapytań spływających od obywateli, przy użyciu chatu oraz o informacje przekazywane przez Zamawiającego z innych źródeł.

Baza wiedzy dla narzędzia ChatBot powstaje na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz na podstawie informacji zawartych na portalu gov.pl. Jest ona dostosowywana do zakresu informacyjnego danego ChatBota.

Zamawiający szacuje, że wielkość bazy wiedzy będzie się mieścić w przedziale 5000 - 10.000 rekordów.

Wymogi użycia:

- Chat bot będzie obsługiwał do 50.000 interakcji miesięcznie w cenie oferty stałej. Interakcja rozumiana jest jako rozpoczęta rozmowa, niezależnie od ilości pytań postawionych w jej trakcie.
- Cykl aktualizacji chat bota: dzienny, w każdy dzień roboczy.

Wygląd oprogramowania chat i chat bot musi zapewniać możliwość dostosowania wizualnego i funkcjonalnego do potrzeb Zamawiającego w zakresie dostępności cyfrowej (WCAG 2.1) oraz spójności wizualnej z portalem Gov.pl

II.

Możliwe dodatkowe usługi

- Zwiększenie liczby konsultantów
- Dostarczenie dodatkowych narzędzi dla konsultantów
- Dodatkowe pakiety odpowiedzi chat bota - w razie przekroczenia liczby interakcji przez chat bota z pakietu podstawowego, w pakietach po 20.000 interakcji.

Czas realizacji usługi dodatkowej

Usługi dodatkowe na czas zamówienia przy czym zamówienie jest udzielane w czasie realizacji usług podstawowych.

W ramach oferowanej usługi Zamawiający będzie mógł, na żądanie i za dodatkową opłatą, uzyskać dostarczenie dodatkowych usług do wyboru:

- Dodatkowe pakiety odpowiedzi chat bota - w razie przekroczenia liczby interakcji przez chat bota z pakietu podstawowego, Wykonawca zapewni możliwość dokupienia pakietów dodatkowych na żądanie Zamawiającego w pakietach po 20.000 interakcji, w terminie 2 (dwóch) dni roboczych;
- Dodatkowe pakiety obsługi, w wymiarze minimum 160 roboczogodzin w miesiącu, na wezwanie Zamawiającego, w terminie 5 (pięciu) dni roboczych;

- Wykonawca dostarczy dodatkowe narzędzie CRM - możliwość generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym, na żądanie Zamawiającego, w terminie 3 (trzech) dni roboczych.
- Wykonawca dostarczy dodatkowe narzędzie CRM - możliwość generowania raportów dla zgłoszeń wg zadanych kryteriów: czasu od chwili zgłoszenia, czasu od chwili ostatniej zmiany statusu, priorytetu, typu, na żądanie Zamawiającego, w terminie 3 (trzech) dni roboczych.
- Wykonawca dostarczy dodatkowe narzędzie CRM - udostępnienie dashboard dla usług, na żądanie Zamawiającego, w terminie 3 (trzech) dni roboczych.

Dodatkowe narzędzia pracy dla konsultantów

Wykonawca zapewni dodatkowe narzędzia pracy obejmujące sprzęt i oprogramowanie wraz z niezbędnymi licencjami na stanowiska pracy dla wszystkich dodatkowych konsultantów dostarczanych w ramach usług zamawianych na życzenie.

A. Dodatkowe narzędzia pracy dla pracowników Zamawiającego

Zgodne z opisem w części Narzędzia pracy dla pracowników Zamawiającego

- rozliczane w cyklu miesięcznym
- dostarczane w terminie 5 dni roboczych od chwili przesłania zamówienia przez Zamawiającego

B. Dodatkowe osoby nadzorujące pracę

Wykonawca zapewni dodatkowe osoby nadzorujące pracę konsultantów wraz ze zwiększeniem liczby pracujących.

W przypadku Usług dodatkowych liczba osób do nadzoru jest dostosowana do liczby konsultantów (RBH) w ramach pakietu. Tym samym ilość osób do nadzoru jest przeliczana w modelu 1 osoba nadzorująca na 15 konsultantów.

III.

SLA dla usługi utrzymania i serwisu Usług

III.1 SLA dla usługi utrzymania i serwisu Usług dla usług podstawowych:

SLA (Service Level Agreement, zobowiązanie Wykonawcy do utrzymania poziomu jakości usługi)

SLA dla następujących typów zgłoszeń:

Krytyczne (tj. brak możliwości realizacji podstawowych operacji):

- Brak możliwości obsługi przy użyciu chatu on-line
- Brak możliwości zalogowania się do systemu obsługi przez konsultantów i pracowników Zamawiającego
- Brak zapisu przebiegu rozmów
- Awaria działania chatu bota
- Brak możliwości realizowania udzielania konsultacji w ramach infolinii

Istotne – utrudniające obsługę klienta wynikającą z zapisów umowy;

- Spowolnienie działania systemów Wykonawcy utrudniające obsługę
- Niedostępność funkcjonalności, które nie są niezbędne do obsługi klientów

Pozostałe (tj. nie wpływające na realizację celów biznesowych):

- Awarie stanowisk pojedynczych konsultantów
- Poprawki funkcjonalności lub konfiguracji systemów

Czasy realizacji SLA²

Wszystkie czasy podane dla dni roboczych w godzinach 8:00 – 20:00

- Zgłoszenia krytyczne
- Czas reakcji: do 0,5h
- Czas naprawy: do 2h
- Zgłoszenia istotne
- Czas reakcji: do 2h
- Czas naprawy: do 4h
- Zgłoszenia pozostałe
- Czas reakcji: do 8h
- Czas naprawy: do 7 dni roboczych

III.2 SLA dla usługi utrzymania i serwisu Usług dla usług dodatkowych:

SLA (Service Level Agreement, zobowiązanie Wykonawcy do utrzymania poziomu jakości usługi)

SLA dla usług dodatkowych musi być utrzymane na tym samym poziomie, co dla usług podstawowych.

² W zależności od deklaracji w ofercie