**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA NA ŚWIADCZENIE USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ DLA INFOLINII CENTRALNEJ E-REJESTRACJI**

**I. Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie usługi telekomunikacyjnej dla** Infolinii Centralnej e-Rejestracji, zwaną dalej Infolinią CeR.

Usługa prowadzona będzie pod 2 numerami:

1. numerem 989, będącym w dyspozycji Zamawiającego (uprawnienie na podstawie Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 24 czerwca 2022 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, w których świadczone są publicznie dostępne usługi telefoniczne (Dz. U. poz. 1337). Usługa w zakresie połączeń dla powyższego numeru jest bezpłatna.
2. numerem komórkowym +48 ………… dla osób dzwoniących z zagranicy oraz dla połączeń wychodzących z Infolinii CeR. Koszt połączeń przychodzących pokrywa osoba dzwoniąca (opłata będzie pobierana za połączenie przychodzące według taryfikatora danej sieci, którą pokrywa osoba dzwoniąca). Koszt połączeń wychodzących z tego numeru pokrywa Zamawiający.

Usługa telekomunikacyjna polegać będzie na przekazywaniu sygnałów pomiędzy siecią telekomunikacyjną, a Infolinią CeR oraz na implementacji wskazanych powyżej numerów w sieciach telekomunikacyjnych wraz z interaktywną obsługą osób dzwoniących.

1. **Usługa będzie polegać na:**

1. Świadczeniu telekomunikacyjnej usługi, której koszty pokrywa Zamawiający (pod pojęciem bezpłatnej usługi należy rozumieć usługę niegenerującą kosztów po stronie dzwoniącego w zakresie numeru 989).
2. Umożliwieniu przeniesienia numeru usługi 989 do sieci innego operatora, w przypadku, zaprzestania świadczenia usługi przez Wykonawcę, przy zachowaniu należytej staranności i terminowości działania, z uwzględnieniem zaleceń UKE (Urzędu Komunikacji Elektronicznej) realizowanych na zlecenie Zamawiającego.
3. Przekierowywaniu połączeń przychodzących na numery Infolinii CeR na wskazane przez Zamawiającego numery telefoniczne. W toku realizacji umowy zakres kierowania połączeń może zostać zmieniony, co nie będzie powodowało dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.
4. Przekierowanie połączenia na wskazany numer/y podkładowy/e powinno również zachować numer osoby dzwoniącej pod warunkiem, że identyfikacja numeru jest dostępna technicznie.
5. Przekierowywaniu połączeń wychodzących z Infolinii CeR będzie realizowane z numeru telefonicznego wskazanego przez Zamawiającego.
6. Zaproponowaniu puli 20 numerów do wyboru Zamawiającego w terminie 5 dni od daty podpisania umowy; numer powinien nawiązywać do wskazanego numeru dostępowego 989 np.: +48 xxx xxx 989, +48 xxx 989 xxx., +48 xxx 989 989, +48 989 989 989. Zamawiający wymaga, aby po zakończeniu umowy prawa abonenckie do w/w numeru telekomunikacyjnego KNA (Krajowej Numeracji Abonenckiej) /AUS (Abonenckiej Usługi Specjalnej) zostały przeniesione na Zamawiającego.
7. Zapewnieniu obsługi osób dzwoniących z zagranicy poprzez wykorzystanie numeru z puli Operatora + 48… (Koszt połączeń przychodzących pokrywa osoba dzwoniąca);
8. Koszt połączeń wychodzących z numeru, o którym mowa w pkt 5 pokrywa Zamawiający.;
9. Zapewnieniu przez Wykonawcę:
10. obsługi numeru dostępowego 989 dla połączeń przychodzących;
11. obsługi minimum 5000 jednoczesnych połączeń;
12. Na wyraźną potrzebę Zamawiającego, w szczególności braku możliwości przekierowania ruchu do zewnętrznego Call Center, rozmowy przychodzące i wychodzące z obu numerów powinny być nagrywane i przechowywane przez cały okres trwania Umowy. Wykonawca przekaże nagrania Zamawiającemu na jego żądanie w sposób uzgodniony z Zamawiającym;
13. Nagrania powinny być Zamawiającemu udostępnione. W powyższej sytuacji, Zamawiający z 1 dniowym wyprzedzeniem, poinformuje Wykonawcę o konieczności nagrywania połączeń;
14. Możliwości zmiany w czasie 1 godziny od zgłoszenia przez Zamawiającego sposobu kierowania ruchem połączeń;
15. Redundancji systemu (w przypadku Awarii jednej centrali IVR ruch powinien być przejmowany przez inne urządzenia o tej samej klasie);
16. Dostępności usługi przez całą dobę, 7 dni w tygodniu oraz w dni ustawowo wolne od pracy, w tym:

* obsługa Klientów w godzinach 07.00-19.00 w dni robocze oraz soboty,
* w pozostałe dni i godziny odtwarzanie komunikatu głosowego o godzinach pracy Infolinii CeR;

1. Możliwości dostępu do usługi po tonowym wybraniu na klawiaturze telefonu właściwej cyfry, przy czym, w przypadku, gdy dzwoniący nie wybierze tonowo połączenia, zostanie połączony ze wskazanym przez Zamawiającego numerem/numerami podkładowym/podkładowymi;
2. Odtwarzania przez całą dobę komunikatu głosowego informującego o połączeniu z Infolinią CeR (w godzinach pracy Infolinii - wersja skrócona komunikatu obejmująca powitanie) lub komunikatu głosowego informującego o godzinach pracy Infolinii CeR (poza godzinami pracy Infolinii – wersja zawierająca powitanie oraz informacje o dniach i godzinach pracy Infolinii CeR);
3. Odtwarzania komunikatów głosowych przygotowanych przez Wykonawcę na podstawie przekazanych przez Zamawiającego treści;
4. Odtwarzania wskazanych rodzajów komunikatów głosowych całodobowo, 7 dni w tygodniu oraz w dni ustawowo wolne od pracy (wg potrzeb Zamawiającego);
5. Odtwarzanie komunikatów głosowych dostarczonych przez Zamawiającego;
6. Wykorzystanie w systemie IVR nagrań komunikatów głosowych zrealizowanych przez Wykonawcę przy pomocy syntezatora mowy lub lektora na podstawie dostarczonej treści komunikatu głosowego przez Zamawiającego (w szczególności komunikat głosowy zawierający powitanie oraz informacje o dniach i godzinach pracy Infolinii CeR,);
7. Z chwilą, gdy Wykonawca zakończy świadczenie usługi objętej niniejszym Zamówieniem, zapewni wsparcie i pełną obsługę techniczną przy czynnościach związanych z potencjalną procedurą zmiany operatora i przeniesieniem numerów, o których mowa w pkt I. 1 i 2 usługi do innego operatora;
8. Sekundowego naliczania czasu realizowanych rozmów telefonicznych bez opłaty inicjującej (wstępnej);
9. Dostarczanie bezpłatnego comiesięcznego wykazu (wg potrzeb Zamawiającego zawierającego np. liczbę minut z podziałem na poszczególne stawki) wszystkich zrealizowanych połączeń, tj. bilingu w formie elektronicznej (w pliku Excel), na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej. Biling (w wersji elektronicznej) dostarczany będzie Zamawiającemu wraz z fakturą po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego;
10. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu stały dostęp do pulpitu menadżerskiego z zabezpieczonym wejściem przed osobami nieuprawnionymi, w którym prezentowane są dane dotyczące działania usługi w czasie rzeczywistym (dopuszczalna aktualizacja danych nie rzadziej niż co 5 minut) oraz o parametr SLA usługi na dany moment. Pulpit menadżerski powinien być dostępny przez całą dobę dla min. 5 użytkowników poprzez aplikację lub serwis www. Pulpit nie powinien mieć ograniczeń co do maksymalnej liczby jego użytkowników. Minimalny zakres danych pulpitu menadżerskiego obejmuje - w zakresie danych dotyczących połączeń:

* liczbę połączeń przychodzących i wychodzących w podziale na: numery telefonów, dni tygodnia, godziny, itd.;
* liczbę połączeń obrazującą piki (największe obciążenie) obciążenia w interwałach czasowych zdefiniowanych przez Zamawiającego np. 30 sekund;
* średni czas połączenia;
* liczby przekierowań wraz z informacją na jakie numery;

Statystyki powinny być możliwe do wygenerowania do plików CSV, XLSX, TXT, PDF;

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

1. Dostarczanie powyższych statystyk przez Kierownika Projektu/Koordynatora umowy ze strony Wykonawcy w formie elektronicznej na wskazane adresy email przez Zamawiającego po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego w formie raportu miesięcznego;
2. Dostarczeniu przez Kierownika Projektu/Koordynatora umowy ze strony Wykonawcy w formie elektronicznej na wskazane adresy email przez Zamawiającego po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego raportu zawierającego wykaz Awarii z podziałem na datę ich wystąpienia, przyczynę Awarii, czas trwania oraz stronę zgłaszającą;
3. Dostosowaniu infrastruktury technicznej Wykonawcy, wraz ze wszystkimi elementami koniecznymi do instalacji i uruchomienia usług będących przedmiotem Umowy, w tym również zapewnienia utrzymania ww. infrastruktury oraz ponoszenia kosztów prac związanych z jej dostarczeniem, montażem, instalacją i utrzymaniem;
4. W przypadku rejestracji nagrań na wyraźną potrzebę Zamawiającego, w szczególności braku możliwości przekierowania ruchu do zewnętrznego Call Center, Wykonawca przyznaje 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) oraz umożliwiający ich odtworzenie (np. odsłuchanie) dla minimum 4 użytkowników, a maksymalnie 10. System nagrywania musi posiadać możliwość eksportowania plików dźwiękowych co najmniej w formacie: mp3, oraz ich archiwizację.
5. Po zakończeniu świadczenia usługi zbiór danych osobowych Klientów oraz uzyskanych od nich danych zgromadzonych w trakcie realizacji usług objętych umową (zgodnie z polityką o przetwarzaniu danych osobowych) powinien zostać przekazany Zamawiającemu w uzgodnionej formie. Minimalny zakres przekazanych danych to pliki nagrań wraz z metadanymi zawierającymi informacje o czasie połączenia, nr telefonu, danych pacjenta (imię, nazwisko). Dane zostaną przekazane na 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. O miejscu i terminie usunięcia danych Wykonawca informuje Zamawiającego najpóźniej na 7 dni przed planowaną datą usunięcia danych. Zamawiający uczestniczy w procesie usunięcia danych, a usunięcie zatwierdzane jest protokołem podpisanym przez przedstawiciela Wykonawcy i Zamawiającego.
6. Całodobowego dostępu do serwisu technicznego.
7. **W ramach świadczenia Usługi Wykonawca zobowiązany jest:**
8. Zapewnić poziom świadczonych usług min. SLA 99,9% w zakresie miesiąca.
9. Obsłużyć przewidywaną liczbę połączeń średniomiesięcznie w okresie:
   * 01.04.2023 – 30.06.2023 – 750 000 połączeń przychodzących
   * od 01.07.2023 - 1 000 000 połączeń przychodzących
   * średniomiesięcznie – 360 000 połączeń wychodzących

przy czym czas połączenia wynosi średnio - 3 minuty.

1. 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 zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia przyjęcia 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. Zareagować w celu usunięcia Usterki w przeciągu 30 minut od czasu jej zgłoszenia Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Usterkę w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia, wliczając w to dni świąteczne i ustawowo wolne od pracy.
7. Zareagować w celu usunięcia Awarii w przeciągu 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 numery dostępowe Infolinii CeR wymienione w punkcie I ust 1 i 2 oraz braku możliwości przełączenia na numery podkładowe.
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. Na bieżąco informować 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 dni i godziny, w których nie pracuje Infolinia CeR.
11. Wskazać w swoim Zespole Kierownika projektu/Koordynatora umowy do kontaktu z Zamawiającym dostępnym w godzinach pracy Infolinii CeR.
12. **Terminy**
13. Usługa będzie realizowana w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 31.03.2024 r.
14. Wykonawca udostępni produkcyjnie numer 989 oraz numer na połączenia z zagranicy od dnia 01.04.2023 r., tj. udostępni go do korzystania przez użytkowników zewnętrznych, co rozumiane będzie jako uruchomienie usługi.
15. Wykonawca w terminie 4 Dni roboczych od dnia podpisania Umowy przedstawi do akceptacji Zamawiającego harmonogram prac uruchomienia usługi, zwany dalej „Harmonogramem Prac”, zawierający co najmniej terminy uruchomienia następujących elementów,
    1. przygotowanie i nagrywanie komunikatów,
    2. konfiguracja, uruchomienie i testy IVR ze strony Wykonawcy,
    3. udostępnianie IVR do testowania przez zamawiającego,
    4. uruchomienie produkcyjne usługi.
16. Zamawiający zaakceptuje Harmonogram Prac przedstawiony przez Wykonawcę lub zgłosi do niego uwagi w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania od Wykonawcy do akceptacji Harmonogramu Prac.
17. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do Harmonogramu Prac Wykonawca uwzględni je i przedstawi Zamawiającemu poprawiony Harmonogram Prac w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania od Zamawiającego uwag do Harmonogramu Prac.
18. Wykonawca uruchomi i skonfiguruje system IVR w terminie do 10 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy, lecz nie później niż do dnia 25 marca 2023 r.
19. Podstawą do uruchomienia usługi będzie wykonanie testów weryfikujące poprawność uruchomienia usługi, w tym testu systemu IVR oraz testu wydajnościowego:

a) weryfikacji parametrów wydajnościowych przy 100 osobach dzwoniących jednocześnie przez 8 godzin,

b) weryfikacji przekierowania połączeń na numery podkładowe,

c) testy systemu udostępniającego dane statystyczne.

Wykonawca nie będzie mógł rozpocząć świadczenia usługi bez pozytywnego zakończenia testów. Testy zostaną przeprowadzone przez Wykonawcę.

1. Zamawiający zastrzega ponadto możliwość przeprowadzenia dodatkowych testów prawidłowego funkcjonowania usługi we własnym zakresie lub ich zlecenie firmie zewnętrznej. Zamawiający poinformuje wykonawcę o terminie przeprowadzanych testów.
2. Zamawiający od dnia uruchomienia systemu IVR do dnia uruchomienia usługi, o którym mowa w pkt. 6, będzie miał możliwość testowania oraz zgłaszania Wykonawcy uwag do jego działania. Poprzez testowanie systemu Zamawiający rozumie odsłuchanie komunikatów oraz sprawdzenie przekierowania połączenia na wskazane przez Zamawiającego numery podkładowe.

1. **Kary umowne z tytułu przekroczenia czasu usunięcia Awarii w okresie miesięcznym**

 Tab. 1 Kary umowne

|  |  |
| --- | --- |
| Łączny czas Awarii w okresie miesięcznym dla danego łącza [w godz.] | Kara umowna: % miesięcznej opłaty stałej brutto (o którym mowa w umowie § 3 ust. 2 pkt. 2) |
| Czas Awarii ≤ 2 | -- |
| 2 < Czas Awarii ≤ 5 | 10 |
| 5< Czas Awarii ≤ 10 | 20 |
| 10 < Czas Awarii ≤ 15 | 30 |
| 15 < Czas Awarii ≤ 24 | 40 |
| 24 < Czas Awarii ≤ 72 | 50 |
| 72 < Czas Awarii ≤ 120 | 75 |
| 120 < Czas Awarii | 100 |

1. **Słownik pojęć.**

Tab. 2 Słownik

|  |  |
| --- | --- |
| Infolinia CeR | Infolinia Centralnej e-Rejestracji umożliwiająca pacjentowi telefoniczną rejestrację na świadczenie zdrowotne |
| Dzień roboczy | Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
| Parametry SLA | SLA (ang. Service Level Agreement) to parametry jakościowe usługi. |
| Połączenie | Moment połączenia z numerem usługi |
| IVR | Automatyczna obsługa połączeń głosowych (ang. Interactive Voice Response). |
| Połączenie do systemu IVR | Połączenie umożliwiające interaktywną obsługę osoby dzwoniącej. Osoba dzwoniąca po wysłuchaniu nagranych wcześniej komunikatów głosowych za pomocą aparatu z wybieraniem tonowym wybiera poszczególne pozycje z menu. IVR zapewni w szczególności:  • tworzenie zapowiedzi głosowych  • wybór języka obsługi angielskiego,  • tworzenie kolejek połączeń  • przekierowania do zewnętrznego numeru telefonu  • powiadamianie o pozycji w kolejce  • zwrotne oddzwanianie |
| Klient Infolinii Centralnej e-Rejestracji | Każda osoba, która zamierza połączyć się z Infolinią Centralnej e-Rejestracji. |
| Numer wywołujący | Numer inicjujący połączenie, z którego wychodzi połączenie |
| Numer podkładowy | Numer wprowadzony z przyczyn technicznych do zestawienia połączenia |
| Pulpit menadżerski | Inaczej Dashboard –jest graficznym interfejsem, który wizualizuje kluczowe wskaźniki i miary. |

1. **Minimalne wymagania dla personelu Wykonawcy.**

Tab. 3 Wymagania dla personelu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rola w projekcie | Min. liczba osób | Wymagania |
| Kierownika Projektu/Koordynatora umowy | 1 | Posiada wyższe wykształcenie oraz w ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert:   * pełnił rolę Kierownika projektu/ Koordynatora w co najmniej jednym projekcie informatycznym lub telekomunikacyjnym, wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii o wartości co najmniej 300 000 zł brutto lub * posiada co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co najmniej 12 miesięcy doświadczenia w pełnieniu roli Kierownika w projekcie, w ramach którego zapewniono udostępnienie usługi telekomunikacyjnej do Infolinii. |