Minimalne wymagania dla personelu Wykonawcy do

opisu zakresu prac świadczenie usługi “infolinii centralnej e-Rejestracji"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rola w projekcie | Min. liczba osób | Wymagania |
| Kierownika Projektu | 1 | 1. Posiada wyższe wykształcenie oraz 2. W ostatnich 3 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 500 000 zł brutto oraz 3. 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 oraz 4. Posiada co najmniej 5-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co najmniej 2 lata doświadczenia w pełnieniu roli Kierownika Projektu, w zakresie projektów informatycznych lub świadczenia usług informatycznych. |
| Kierownik Nadzoru Infolinii /Koordynator | 2 | 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 50 osób lub Kierownika Projektu Infolinii, obsługiwanej przez co najmniej 50 osób na jednej zmianie. |
| Administrator systemów call center | 1 | 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 sytemu call center, w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii, o wartości projektu co najmniej 500 000 zł brutto |
| Trener/szkoleniowiec | 1 | 1. Posiada wiedzę w zakresie standardów obsługi klienta oraz 2. Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń konsultantów infolinii i przeprowadził co najmniej 10 szkoleń w ostatnich 3 latach. |
| Inspektora Ochrony Danych | 1 | 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. |
| Ekspert ds. jakości | 2 | 1. Posiada wyższe wykształcenie oraz 2. Posiada doświadczenie jako supervisor/lider/starszy agent, 3. Posiada minimum 12 miesięcy doświadczenia w Call Center/kontroli jakości oraz 4. Znajomość standardów rozmowy telefonicznej prowadzonych przez konsultantów infolinii oraz 5. Posiada co najmniej 2 letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołem. |
| Specjalista ds. prowadzenia biura projektu | 1 | 1. Posiada doświadczenie w przygotowywaniu i utrzymywaniu dokumentacji projektowej zgodnie z metodyką powszechnie stosowaną (stosowanie nie wymaga opłat autorskich) i publicznie dostępną (opis metodyki jest opublikowany i szeroko dostępny), która stanowi zbiór reguł i zasad postępowania stanowiący spójne pojęciowo podejście do wykonywania i zarządzania projektem oraz umożliwia adaptację do specjalnych potrzeb organizacji, programu lub projektu oraz 2. W okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert pełnił rolę w zespole wsparcia projektu w zakresie raportowania, sprawozdawczości, organizacji spotkań, kontaktów z uczestnikami projektu, wartość tego projektu była nie mniejsza niż 200 000,00 PLN brutto. |

Zamawiający dopuszcza łączenie ww. ról, z wyłączeniem roli Kierownika Projektu oraz Kierownika Nadzoru Infolinii.

W przypadku wymagań dla ww. ról, z wyłączeniem Kierownika Projektu oraz Kierownika Nadzoru Infolinii, przez „projekt” Zamawiający rozumie również usługę świadczoną na podstawie umowy.

Zamawiający określa minimalne wymagania względem personelu wykonawcy oraz jego składu Wykonawca zobowiązany jest do skierowania do realizacji zamówienia zespołu gwarantującego należyte wykonanie Zamówienia.