

## Opis Przedmiotu Zamówienia

**Świadczenia usług obsługi infolinii, konsultacji online oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia w ramach Portalu RP (www.gov.pl)**

### I.

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

#### I.1. Chat

1. Konsultacje online przy użyciu chata.
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, chata, 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 CRM<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> 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.

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 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.

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.

#### Narzędzia pracy konsultantów

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

- narzędzie chatu, 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,
- 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 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 wpływających od obywateli, przy użyciu chatu oraz o informacje przekazywane przez Zamawiającego z innych źródeł.

Wymogi użycia:

- Chat bot będzie obsługiwał do 50.000 interakcji miesięcznie w cenie oferty stałej.
- 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 zgodnie z zasadą, że na każdych 15 konsultantów przypadnie jedna osoba nadzorująca.

## **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 SLA<sup>2</sup>**

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.

---

<sup>2</sup> W zależności od deklaracji w ofercie