

**Załącznik Nr 1 do SIWZ****OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i świadczenie usługi Infolinii dla klienta zewnętrznego PGW Wody Polskie w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez PGW Wody Polskie, za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu: telefonicznego i elektronicznego, obejmującej:

**1. Przygotowanie Projektu usługi Infolinii, w szczególności:****1.1. Dedykowanie numeru**

Numer z zakresu numeracji krajowej, przy czym numer ten nie może być numerem specjalnym (dodatkowo płatnym) ani generującym dodatkowe koszty dla Zamawiającego.

**1.2. Udostępnienie i konfigurację systemu klasy CRM****1.2.1. Wymagania funkcjonalne:**

- 1.2.1.1. Obsługa, rejestracja, nagrywanie i archiwizacja połączeń głosowych przychodzących z systemu IVR oraz wiadomości odebranych i wysyłanych drogą elektroniczną.
- 1.2.1.2. Automatyzacja przyporządkowywania zgłoszenia, pochodzącego z kanału telefonicznego do wolnego Konsultanta, nie prowadzącego rozmowy.
- 1.2.1.3. Możliwość jednoczesnego obsługiwanie zgłoszeń z różnych Kanałów kontaktu przez wszystkich użytkowników Systemu.
- 1.2.1.4. Możliwość opisanie każdego kontaktu przychodzącego, niezależnie od Kanału kontaktu. System musi zapewnić możliwość modyfikowania pola zawierającego opisy wprowadzane przez Konsultanta, z zapewnieniem informacji o zmianach (wraz ze znacznikami czasowymi).
- 1.2.1.5. Prowadzenie Karty Rejestracji kontaktu. Rejestracja Zgłoszenia powinna odbywać się w Systemie za pomocą Karty Rejestracji kontaktu. Na Karcie Rejestracji kontaktu dane rejestrowane będą w podziale na dane rejestrowane automatycznie i manualnie wprowadzane przez Konsultanta.
- 1.2.1.6. Możliwość automatycznej identyfikacji powracającego Klienta.
- 1.2.1.7. Zapewnienie Zamawiającemu zdalnej możliwości odsłuchiwania rozmów telefonicznych i sprawdzania wysłanych odpowiedzi mailowych oraz monitorowanie czasu przygotowania odpowiedzi.
- 1.2.1.8. Zapewnienie Zamawiającemu możliwości dostępu do wszystkich Wiadomości elektronicznych przychodzących i wychodzących do Klientów. System powinien umożliwiać dostęp do wszystkich zarejestrowanych Wiadomości elektronicznych z możliwością ich podglądu.
- 1.2.1.9. Możliwość nadawania uprawnień do odsłuchiwania nagranych rozmów użytkownikom mającym dostęp do Systemu na określonym poziomie.
- 1.2.1.10. Możliwość eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie co najmniej w środowisku Windows 7 i nowszym, bez konieczności instalowania dodatkowego, płatnego oprogramowania.
- 1.2.1.11. Możliwość zamieszczenia i prowadzenia Skryptu: przygotowywanie i redagowanie pytań i odpowiedzi.
- 1.2.1.12. Możliwość utworzenia profilu poszczególnych Konsultantów, zawierającego informacje o liczbie przeprowadzonych Konsultacji każdym Kanałem kontaktu, czasem trwania połączeń, czasem udzielenia odpowiedzi na pytania kierowane drogą elektroniczną.

- 1.2.1.13. Możliwość prowadzenia i zapisywania rejestru skarg.
- 1.2.1.14. Możliwość komunikacji pomiędzy użytkownikami Systemu. System powinien posiadać moduł do komunikacji pomiędzy użytkownikami Systemu w zależności od przypisanych uprawnień.
- 1.2.1.15. W zakresie administracji Systemem możliwe do realizacji muszą być co najmniej następujące funkcje:
  - 1.2.1.15.1. zarządzanie uprawnieniami użytkowników,
  - 1.2.1.15.2. podgląd użytkowników zalogowanych do Systemu,
  - 1.2.1.15.3. edycja treści udzielanych odpowiedzi i danych znajdujących się z Kartach rejestracji kontaktu, blokowanie kont użytkowników,
  - 1.2.1.15.4. udostępnianie danych określonym grupom użytkowników,
  - 1.2.1.15.5. zarządzanie danymi słownikowymi.

### **1.3. Udostępnienie i konfigurację systemu IVR**

#### **1.3.1. Wymagania funkcjonalne:**

- 1.3.1.1. Realizacja połączeń głosowych przychodzących, umożliwiających interaktywną obsługę połączeń Infolinii.
- 1.3.1.2. System wykorzystywany przez Wykonawcę do świadczenia usługi Infolinii musi w stopniu minimalnym umożliwiać:
  - 1.3.1.2.1. Realizację połączeń głosowych przychodzących, z publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej;
  - 1.3.1.2.2. Zdefiniowanie numeracji stacjonarnej publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej (identyfikacji numerów przychodzących);
  - 1.3.1.2.3. Powiązanie numerów przychodzących oraz wychodzących z danymi pochodzącymi z Systemu klasy CRM (wywoływanie danych zapisanych w Systemie klasy CRM – funkcja „Możliwość automatycznej identyfikacji powracającego Klienta zewnętrznego” w Systemie klasy CRM),
  - 1.3.1.2.4. Integrację z Systemem klasy CRM, którego minimalna funkcjonalność została opisana powyżej, w tym z funkcją raportowania w zakresie rejestracji połączeń przychodzących, automatycznego przekazywania informacji dotyczących realizowanych połączeń i innych wymagań, niezbędnych do realizacji usługi Infolinii,
  - 1.3.1.2.5. Informowanie Klienta o miejscu oczekiwania w kolejce na połączenie oraz orientacyjnego czasu oczekiwania;
  - 1.3.1.2.6. Możliwość wykonywania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR.
- 1.3.1.3. Możliwość nagrywania zapowiedzi głosowych w języku polskim – finalna liczba oraz długość zapowiedzi będzie określona w momencie uruchamiania usługi.

### **1.4. Stworzenie kolejki i aplikacji w systemie IVR i CRM**

#### **1.5. Przygotowanie Skryptu**

Przez skrypt Zamawiający rozumie aplikacje internetowe lub informatyczne, pozwalające na zarządzanie zbiorem informacji służących Konsultantom jako podstawa do przeprowadzenia rozmów telefonicznych i korespondencji elektronicznej oraz do świadczenia innych czynności związanych z obsługą Infolinii.

Informacje merytoryczne potrzebne do prawidłowego przygotowania Skryptu i wykonywania usługi infolinii Zleceniodawca przekazuje Wykonawcy przed rozpoczęciem szkoleń merytorycznych Konsultantów. Informacje przekazane Wykonawcy nie będą stanowić informacji poufnych.

## 1.6. Nagranie zapowiedzi

Nagrania zapowiedzi głosowych powinny być przygotowane w języku polskim – finalna liczba oraz długość zapowiedzi będzie określona w momencie uruchamiania usługi.

## 1.7. Przygotowanie wzorów raportów i ich dostępności również przez stronę www.

Przewiduje się dwa rodzaje raportów:

1.7.1. cykliczne: zawierające dane statystyczne, opisujące i porównujących parametry i efekty działania infolinii, przygotowywane przez Wykonawcę w cyklicznych terminach

1.7.2. niestandardowe: przygotowywane na żądanie.

W ramach usługi możliwe powinno być tworzenie raportów ze wszystkich parametrów rejestrowanych lub opomiarowanych w usłudze Infolinii oraz zapewnić możliwość eksportu danych do formatów CSV, XLS, TXT, PDF.

## 2. Zapewnienie odpowiednich zasobów oraz niezbędnych narzędzi do prowadzenia infolinii

### 2.1. Miejsce świadczenia usług.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia miejsca świadczenia usługi Infolinii w granicach administracyjnych Rzeczypospolitej Polskiej.

### 2.2. Infrastruktura techniczna.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia, infrastrukturę techniczną, tj. pomieszczenia i sprzęt do realizacji usługi Infolinii, w tym do prowadzenia szkoleń Konsultantów oraz narzędzi teleinformatycznych niezbędnych do świadczenia usługi Infolinii, w tym stacji roboczych, składająca się m.in. z aparatu telefonicznego oraz komputera odpowiednio skonfigurowanego i przystosowana do obsługi przez Konsultanta.

### 2.3. Zasoby ludzkie.

W ciągu trwania umowy liczba Konsultantów jednocześnie obsługujących Infolinię powinna wynosić 2 osoby. Jeżeli Zleceniodawca skorzysta z prawa opcji, liczba konsultantów zwiększy się do 3 osób.

## 3. Obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez dwóch Konsultantów jednocześnie.

3.1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi Infolinii w dni robocze (od poniedziałku do piątku oprócz dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8:00-16:00.

3.2. W trakcie realizacji świadczenia Usługi Infolinii możliwa będzie zmiana godzin dostępności numerów Infolinii dla Klienta zewnętrznego, np. 9:00-17:00 lub innych uzgodnionych pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

3.3. Wykonawca powinien zagwarantować, że w przypadku ewentualnej absencji pracownika, pełniącego obowiązki Konsultanta, do obsługi Infolinii skierowana zostanie osoba rezerwowa, tak aby zachowana została ciągłość obsługi Infolinii przez dwóch Konsultantów jednocześnie (albo trzech Konsultantów w sytuacji skorzystania z prawa opcji). Przy czym Wykonawca powinien zagwarantować, że w takiej sytuacji, jakość realizowanej usługi nie ulegnie obniżeniu.

## 4. Rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w systemie Wykonawcy, wraz ze wskazaniem rodzaju pytania

4.1. Konsultant powinien opisywać każdy kontakt przychodzący, niezależnie od Kanału kontaktu w Karcie Rejestracji kontaktu.

4.2. W momencie odebrania połączenia przez Konsultanta, System klasy CRM powinien automatycznie otworzyć Kartę Rejestracji kontaktu, nadając mu unikalny numer i automatycznie uzupełniając pola takie jak: numer telefonu, z którego dzwoni Klient

zewnątrzny, znacznik czasu, kolejka, z której odebrano połączenie. To samo dotyczy wiadomości elektronicznych, trafiających do Infolinii.

**5. Przeprowadzanie szkoleń konsultantów realizujących usługi infolinii na rzecz Zamawiającego, niezbędnych do prawidłowego świadczenia usługi obsługi infolinii.**

**6. Zapewnienie dostępnego przez cały okres trwania Umowy/świadczenia usługi, numeru podkładowego, dedykowanego wyłącznie dla Zamawiającego**

Numer ten powinien być numerem z zakresu numeracji krajowej, przy czym numer ten nie może być numerem specjalnym (dodatkowo płatnym) ani generującym dodatkowe koszty dla Zamawiającego.

**7. Nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianiu Zamawiającemu, na jego życzenie wybranych nagrań do odsłuchu i analizy**

7.1. Prowadzenie nagrań rozmów powinno być przeprowadzane w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

7.2. Nagrania powinny być przechowywane przez okres 12 miesięcy od zakończenia miesiąca w którym rozmowa została przeprowadzona.

7.3. Zleceniodawca oczekuje od Wykonawcy możliwości niezwłocznego wyszukiwania nagrań wskazanych przez Zamawiającego i przesłania go Zamawiającemu pocztą elektroniczną.

**8. Nadzór nad projektem (koordynacja jakościowa, monitoring, szkolenia)**

8.1. Zleceniodawca oczekuje, że Wykonawca w trakcie trwania umowy będzie sprawował aktywny nadzór nad projektem, szczególnie w zakresie zapewnienia szkoleń Konsultantów, monitorowania jakości pracy Konsultantów oraz osiąganych wskaźników jakościowych.

8.2. Wskaźniki jakościowe: Zleceniodawca oczekuje zapewnienia osiągnięcia poniższych wskaźników:

8.2.1. Średni czas oczekiwania Klienta na połączenie z Konsultantem – nie dłużej niż 180 sekund

8.2.2. Procent odbieralności połączeń telefonicznych, głosowych, spośród wszystkich połączeń zarejestrowanych w Systemie IVR i Systemie klasy CRM Wykonawcy - minimum 90%,

8.2.3. Procent połączeń telefonicznych od Klientów odebranych w czasie poniżej 120 sekund spośród wszystkich połączeń przychodzących do Konsultantów – powyżej 70%.

8.2.4. Odpowiedzi na 95% zgłoszeń będą udzielane w maksymalnym czasie nie dłuższym niż 24 godziny liczone od ich rejestracji w Systemie klasy CRM (przy czym udzielona odpowiedź rozumiana jest jako bezpośrednie jej przekazanie do Klienta lub wysłanie zapytania do Koordynatora merytorycznego, jeśli Konsultant nie jest w stanie odpowiedzieć na podstawie Skryptu lub informacji dostępnych w systemach udostępnionych przez Zamawiającego i stronach www Zamawiającego,

8.2.5. Pytania kierowane do Koordynatora merytorycznego powinny stanowić nie więcej niż 5% pytań kierowanych na Infolinię. Przed przekazaniem pytania do Koordynatora merytorycznego każdy Konsultant jest zobowiązany do weryfikacji możliwości przygotowania odpowiedzi w oparciu o informacje znajdujące się w Skrypcie lub stronach www Zamawiającego.

**9. Raportowanie z zakresu świadczonych usług, w postaci raportów cyklicznych i raportów niestandardowych.**

9.1. Raporty Cykliczne powinny być przesyłane Zamawiającemu raz w tygodniu – w każdy poniedziałek – z zastrzeżeniem, że w pierwszych 10 dniach roboczych funkcjonowania

infolinii, raporty będą przesyłane codziennie. Jeżeli poniedziałek stanowił będzie dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas termin przesuwa się na kolejny dzień roboczy.

9.2. Raporty niestandardowe powinny być przesyłane Zamawiającemu tylko na żądanie Zamawiającego w terminie dwóch dni roboczych od dnia doręczenia żądania.

## **10. Prawo opcji.**

10.1. Zamawiający zgodnie z treścią art. 34 ust. 5 ustawy – Prawo zamówień publicznych, Zamawiający przewiduje możliwość zastosowania prawa opcji obejmującego swoim zakresem możliwość:

10.1.1. Wydłużenia terminu wykonania zamówienia do dnia 31 grudnia 2020 r. – w przypadku podjęcia przez Zamawiającego decyzji o konieczności świadczenia usługi w roku 2020 r.

10.1.2. Zwiększenia liczby konsultantów do obsługi infolinii o jednego konsultanta w terminach ustalonych przez Zamawiającego – w przypadku, gdy ilość zgłoszeń na infolinii przekroczy liczbę, która zapewni prawidłowe wykonywanie usługi określone w opisie przedmiotu zamówienia.

– wraz z odpowiednim zwiększeniem maksymalnej kwoty umowy, przeznaczonej na zrealizowanie zamówienia.

Oznacza to, że:

- 1) Zamawiający wymaga świadczenia usługi prowadzenia infolinii w terminie określonym w opisie przedmiotu zamówienia, tj. do dnia 31 grudnia 2019 r., zaś świadczenie usług infolinii w okresie od dnia 1 stycznia – 31 grudnia 2020 r. zostanie zlecone w zależności od potrzeb Zamawiającego.
- 2) Zamawiający wymaga skierowania do obsługi infolinii dwóch konsultantów, zaś zwiększenie liczby konsultantów o jednego dodatkowego konsultanta zostanie zlecone w przypadku, gdy ilość zgłoszeń na infolinii przekroczy liczbę, która zapewni prawidłowe wykonywanie usługi określone w opisie przedmiotu zamówienia.

Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać w ramach realizacji niniejszego zamówienia. W przypadku nie skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu. Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy za świadczenie usług prowadzenia infolinii w ramach prawa opcji oraz warunki świadczenia usług prowadzenia infolinii, będą identyczne jak zamówienia podstawowego, określone w Formularzu oferty złożonym przez Wykonawcę (załącznik nr 2 do SIWZ).

Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy za skierowanie do obsługi infolinii jednego konsultanta więcej, będzie identyczne jak zamówienia podstawowego i będzie się odbywało na identycznych zasadach jak zamówienia podstawowego, określone w Formularzu oferty złożonym przez Wykonawcę (załącznik nr 2 do SIWZ).

## **11. Pracownicy Wykonawcy**

11.1. Zamawiający zgodnie z art. 29 ust. 3a ustawy Pzp wymaga zatrudnienia przez wykonawcę na podstawie umowy o pracę osób, zwanych dalej, pracownikami, którzy w trakcie realizacji przedmiotowego zamówienia wykonywać będą czynności konsultanta infolinii.

11.2. Zgodnie z art. 36 ust. 2 pkt 8a ustawy Pzp Zamawiający postanawia, że:

11.2.1. Wykonawca zobowiązany jest, aby Pracownicy wykonujący czynności, o których mowa w pkt 4.8, byli zatrudnieni do realizacji umowy na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy

- 11.2.2. Wykonawca zobowiązany jest, aby pracownicy byli zatrudnieni na umowę o pracę w czasie obowiązywania umowy minimalnie na okres wykonywania odpowiednich czynności, o których mowa w pkt 4.8.
- 11.2.3. każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 7 dni roboczych, Wykonawca przedłoży do wglądu dowody, z których wynikać będzie zatrudnienie osób wykonujących czynności. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od pracowników zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych
- 11.2.4. nieprzedłożenie przez Wykonawcę dowodów, o których mowa w pkt 4.9.3 w terminie wskazanym przez Zamawiającego będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku, o którym mowa w niniejszym rozdziale SIWZ
- 11.2.5. za niedopełnienie wymogu, o którym mowa w pkt 4.9.3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości iloczynu kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę zgodnie z ustawą z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu (Dz. U. z 2017 r. poz. 847) oraz zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 września 2017 r. w sprawie wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę w 2018 r. (Dz. U. 2017 poz. 1747), liczby pracowników zobligowanych do wykonania czynności, o których mowa w pkt 4.8.
- 11.3. Najpóźniej w dniu zawarcia umowy Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wykaz osób, które będą wykonywać czynności Konsultanta infolinii wraz z informacją, że osoby te zatrudnione są na umowę o pracę. Nie przedstawienie powyższych oświadczeń i dokumentów jest równoznaczne z odstąpieniem Wykonawcy od zawarcia umowy z jego winy
- 11.4. Niezależnie od wymogu przedstawienia wymogów, o których mowa wyżej, Zamawiający może na dowolnym etapie realizacji Umowy żądać przedstawienia przez Wykonawcę dokumentów potwierdzających stan zatrudnienia pracowników na umowę o pracę zgodny z wymaganiami Zamawiającego i w razie powzięcia przez Zamawiającego wątpliwości co do prawdziwości lub aktualności oświadczenia, o którym mowa powyżej. Wykonawca przedkłada żądane dokumenty w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania przez Zamawiającego