# Załącznik nr 1 do SWZ

# Opis Przedmiotu Zamówienia

## Wstęp

Celem Zamawiającego jest zapewnienie usługi Infolinii, która będzie stanowić Pierwszą Linię Wsparcia dla obsługi Incydentów pojawiających się w trakcie eksploatacji:

* 1. systemu informatycznego zrealizowanego w ramach projektu pn. „Uniwersalna platforma do projektowania i realizacji programów wsparcia ON\* wraz ze zintegrowanym modułem analitycznym – System iPFRON+”- w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja   
     i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”;
  2. systemu aplikacyjnego SOW wdrożonego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”.

## Zastosowane terminy i skróty

| **Termin / skrót** | **Wyjaśnienie / opis** |
| --- | --- |
| AM (Administrator Merytoryczny) | Pracownik Zamawiającego obsługujący zaawansowane Incydenty  z obszaru biznesowego. |
| ASI (Administrator Systemu Informatycznego) | Pracownik Zamawiającego obsługujący zaawansowane Incydenty  z obszaru technicznego (błędy Systemu oraz awarie infrastruktury sprzętowej). |
| Autoryzacja | Procedura potwierdzająca określone prawa dostępu uwierzytelnionego podmiotu. |
| Dni Robocze | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej. |
| Godziny Robocze | Godziny od 9.00. do 17.00 w Dni Robocze. |
| Incydent | Zdarzenie, które wystąpi w trakcie procesu eksploatacji Systemów, a które nie jest częścią przewidzianego sposobu ich działania. Incydenty mogą mieć charakter wad Systemów bądź zdarzeń, które inicjują działania rozwojowe.  Przez Incydent Zamawiający rozumie również pytania i sugestie Użytkowników Systemów. |
| Infolinie/Infolinia SOW/Infolinia iPFRON+ | Usługa świadczona przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego realizująca zadania Pierwszej Linii Wsparcia dla Użytkowników Systemu iPFRON+ i Systemu SOW za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego). Usługa ma być świadczona kompleksowo wraz z udostępnieniem wszelkich niezbędnych elementów sprzętowych, informatycznych (posiadających określone funkcjonalności) oraz osobowych. Usługa ma być świadczona w oparciu o system wspomagający proces obsługi Infolinii oraz monitorujący aktywność Konsultantów i System IVR, zgodnie z warunkami opisanymi w OPZ.  Zamawiający będzie używał sformułowania „Infolinie” odnosząc się do obu Infolinii (Infolinii iPFRON+ i Infolinii SOW). |
| IVR/System IVR | System realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, umożliwiający interaktywną obsługę połączeń Infolinii. IVR (ang. Interactive Voice Response) - interaktywna obsługa zgłoszeń telefonicznych. |
| Kanały kontaktu | Telefoniczne lub elektroniczne kanały służące do składania przez Użytkowników Systemów zgłoszeń Incydentów i ich obsługi przez Infolinie, opisane w punkcie 3.3 OPZ. |
| Konsultant | Osoba zatrudniona przez Wykonawcę lub Podwykonawcę do wykonywania zadań w ramach obsługi Infolinii. |
| Pierwsza Linia Wsparcia | Pierwszy poziom wielopoziomowego systemu obsługi zgłoszeń Incydentów. Zadaniem tego poziomu jest obsługa zgłoszeń Incydentów w wyniku bezpośredniego kontaktu z Użytkownikiem Systemu. Pierwsza Linia Wsparcia samodzielnie obsługuje zgłoszenie Incydentu do końca bądź eskaluje go dalej, przekazując do następnych linii wsparcia. |
| Raport Miesięczny | Dokument podsumowujący działania Infolinii, w tym obsługi zgłoszeń Incydentów w okresie jednego miesiąca kalendarzowego. |
| Roboczodzień | Jeden dzień pracy jednego Konsultanta świadczącego pracę w Godzinach Roboczych w ramach Etapu 2 (dotyczy Opcji). |
| Roboczogodzina | Jednostka miary pracochłonności wyrażająca normę ilościową pracy wykonanej przez jednego dodatkowego Konsultanta w ramach Opcji w czasie jednej godziny zegarowej (60 minut zegarowych) w Dniach Roboczych w Godzinach Roboczych. |
| SRT | Scenariusz/Scenariusze Rozmowy Telefonicznej. Scenariusze rozmów  z Użytkownikami Systemu opracowane i aktualizowane przez Wykonawcę. |
| SOI | System Obsługi Incydentów. System Zamawiającego umożliwiający za pomocą przeglądarki internetowej między innymi:   1. rejestrowanie, klasyfikowanie i obsługę Incydentów; 2. przeglądanie Incydentów; 3. przeglądanie i aktualizację SOI w szczególności w obszarach:  * wszystkich Incydentów niezależnie od statusu, * Bazy Wiedzy SOI, w tym FAQ, SRT, dokumentacji Użytkownika Systemów. |
| System iPFRON+ | System informatyczny „Uniwersalna platforma do projektowania i realizacji programów wsparcia ON\* wraz ze zintegrowanym modułem analitycznym - System iPFRON+”.  System informatyczny wytworzony i wdrożony w ramach projektu pn. „Uniwersalna platforma do projektowania i realizacji programów wsparcia ON\* wraz ze zintegrowanym modułem analitycznym - System iPFRON+” Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”.  \*ON to skrót wyrażenia osoby niepełnosprawne, zawarty w nazwie projektu oraz używany w treści dokumentów konkursowych. |
| System SOW | System aplikacyjny SOW wdrożony w ramach projektu „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON”.  System informatyczny wytworzony i wdrożony w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”. |
| Systemy | Łącznie System iPFRON+ i System SOW |
| Uwierzytelnianie | Procedura potwierdzająca zadeklarowaną tożsamość podmiotu biorącego udział w procesie komunikacji. |
| Użytkownik Systemu /Użytkownik | Każda osoba używająca Systemu iPFRON+ lub Systemu SOW bądź chcąca korzystać z Systemu. Użytkownikami Systemów są m.in.:   * wnioskodawcy, ich pełnomocnicy oraz opiekunowie, * pracownicy podmiotów gospodarczych składających wnioski, * organizacje pozarządowe, * pracownicy jednostek samorządu terytorialnego, * pracownicy PFRON, * organizatorzy turnusów rehabilitacyjnych, * stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego, * spółdzielnie socjalne, * spółki akcyjne i spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, * kluby sportowe. |

## Opis przedmiotu zamówienia

* 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy zgłoszeniowych SOI oraz live chat, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemów dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemów (Incydentów) oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemach. Obsługa zgłoszeń obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemów dla Użytkowników. Realizacja przedmiotu zamówienia będzie składała się z poniższych etapów:
     1. **Etap 1 – przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii**, w tym:
        1. Infolinii SOW (dalej jako „Zadanie nr 1”) – w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy. Termin realizacji Zadania 1 zostanie wydłużony w sytuacji, gdy Umowa w sprawie realizacji niniejszego zamówienia zostanie zawarta wcześniej niż na 30 dni kalendarzowych przed uruchomieniem Infolinii SOW w ramach Etapu 2;
        2. Infolinii iPFRON+ (dalej jako „Zadanie nr 2”) – w terminie od dnia zawarcia Umowy nie później niż do dnia 10.06.2024 r.

Szczegóły dotyczące realizacji Etapu 1 zawarte są w dalszej części OPZ.

* + 1. **Etap 2 – świadczenie usługi Infolinii.** Wykonawca będzie świadczył usługi:
       1. Infolinii dla Systemu SOW od następnego dnia po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Zadania nr 1 w ramach Etapu 1, jednak nie wcześniej niż od dnia 29.04.2024 r.;
       2. Infolinii dla Systemu iPFRON+ w terminie od 1 lipca 2024 roku maksymalnie do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Infolinii Systemu iPFRON+ jest podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Zadania nr 2.
    2. Termin świadczenia Etapu 2:
       1. w ramach zamówienia gwarantowanego - 30 miesięcy liczone od następnego dnia po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Zadania nr 1 w ramach Etapu 1, jednak nie wcześniej niż od dnia od 29.04.2024 r.;
       2. w ramach Opcji - maksymalnie kolejne 17 miesięcy, jednak nie dłużej niż do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
  1. Zamawiający zakłada wielopoziomowy proces obsługi Incydentów, przy czym zadaniem Wykonawcy jest obsługa pierwszego poziomu tj. Pierwszej Linii Wsparcia.
  2. Obsługa Pierwszej Linii Wsparcia polega na realizacji zgłoszeń Użytkowników Systemu, którzy wykorzystują następujące Kanały kontaktu:
     1. telefoniczny,
     2. elektroniczny:
        + 1. poczta elektroniczna,
          2. formularze zgłoszeniowe SOI,
          3. live chat.
  3. Zamawiający udostępni Wykonawcy dedykowane do obsługi Infolinii dwa numery telefoniczne: numer 800 889 777 dla Infolinii SOW oraz numer 800 007 140 dla Infolinii iPFRON+. Wykonawca zapewni ich utrzymanie niegenerujące kosztów połączenia po stronie dzwoniącego na oba numery Infolinii, w tym wszystkich połączeń wychodzących i przychodzących między innymi na i z telefonów komórkowych wszystkich operatorów sieci komórkowych w Polsce (wszelkie połączenia będą bezpłatne). Koszty związane z utrzymaniem obu numerów i jego użytkowaniem w okresie obowiązywania Etapu 2 (odpowiednio dla Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+), w tym koszty związane z połączeniami wychodzącymi realizowanymi przez Konsultantów w przypadku konieczności połączenia zwrotnego, będzie ponosił Wykonawca. Szczegóły dotyczące cesji numerów Strony uzgodnią w Etapie 1.
  4. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia cesji obu numerów, o których mowa w punkcie powyżej, na Zamawiającego lub inny podmiot wskazany przez Zamawiającego, chyba że Zamawiający postanowi inaczej. Cesja odbędzie się w ramach wynagrodzenia za świadczenie przedmiotu zamówienia. Wykonawca musi rozpocząć procedurę cesji numerów odpowiednio wcześniej, tak aby cała procedura zakończyła się najpóźniej ostatniego dnia obowiązywania Umowy. Szczegóły dotyczące cesji jak i terminu jej realizacji zostaną uzgodnione z Zamawiającym w trakcie Etapu 2.
  5. Zamawiający wymaga, aby dwa odrębne zespoły Konsultantów świadczyły usługę Infolinii tzn. jeden zespół będzie oddelegowany do świadczenia usługi Infolinii SOW i odrębny zespół do świadczenia usługi Infolinii iPFRON+, zgodnie z wymaganiami określonymi dla Etapu 2.
  6. Zamawiający wymaga, aby przez cały okres świadczenia usługi:
     1. Infolinii SOW w ramach Etapu 2, Infolinia SOW (Pierwsza Linia Wsparcia dla Systemu SOW) składała się z 4 Konsultantów (zamówienie gwarantowane),
     2. Infolinii iPFRON+ w ramach Etapu 2, Infolinia iPFRON+ (Pierwsza Linia Wsparcia dla Systemu iPFRON+) składała się z 2 Konsultantów (zamówienie gwarantowane).
  7. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi Infolinii (Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+) w godzinach 9:00-17:00, przez wszystkie Dni Robocze obowiązywania Etapu 2, poprzez wszystkie wskazane w OPZ Kanały kontaktu.

**[Opcja]**

* 1. Zamawiający działając na podstawie art. 441 ustawy Pzp zastrzega sobie prawo do zastosowania opcji, uprawiającej Zamawiającego do:
     1. wydłużenia terminu świadczenia Etapu 2 (świadczenia kompleksowej usługi Infolinii), o czym mowa w pkt 3.1.3.2 powyżej;
     2. zlecenia Wykonawcy w ramach Etapu 2 tj. świadczenia kompleksowej usługi Infolinii (infolinii SOW, Infolinii iPFRON+) przez dodatkowych Konsultantów, przy czym:
        1. Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania w całym okresie świadczenia Etapu 2 (w tym Opcji) z maksymalnego limitu 2000 Roboczodni,
        2. Wykonawca zobowiązany będzie do oddelegowania dodatkowych Konsultantów do realizacji Umowy w ramach świadczenia usługi Infolinii, w zależności od potrzeb Zamawiającego,
        3. Liczba dodatkowych Konsultantów może ulegać zmianie w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zamawiający przewiduje, że liczba dodatkowych Konsultantów nie powinna przekroczyć 4 osób.

Szczegóły dotyczące świadczenia Opcji zawarte są w paragrafie 1 Umowy.

**[System IVR - wymagania ogólne]**

* 1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przygotował w trakcie Etapu 1 – (patrz punkt 8.3 OPZ) System IVR w treści uzgodnionej z Zamawiającym. System IVR musi być gotowy w przypadku:

1. Infolinii SOW najpóźniej do upływu terminu na realizacji Zadania nr 1 w Etapie 1,
2. Infolinii iPFRON+ do upływu terminu realizacji Zadania nr 2 w Etapie 1.
   1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w trakcie świadczenia usługi (patrz punkt 9.6 OPZ) utrzymywał System IVR dla obu numerów Infolinii oraz rejestrował wszystkie rozmowy prowadzone przez Infolinię.

## Miejsce świadczenia usługi. Wyposażenie techniczne stanowisk Infolinii tj. Infolinii iPFRON+, Infolinii SOW

* 1. Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. zapewnienia miejsca świadczenia usługi Infolinii dla zespołu Konsultantów we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia;
     2. zapewnienia niezbędnej infrastruktury technicznej, tj. pomieszczeń i sprzętu do realizacji usługi Infolinii, prowadzenia szkoleń stanowiskowych dla nowych Konsultantów oraz narzędzi teleinformatycznych niezbędnych do świadczenia usługi Infolinii. Wykonawca przekaże Zamawiającemu, **nie później niż do upływu terminu realizacji Zadania 1 Etapu 1**, informację o miejscu/ach świadczenia usługi Infolinii (pełne dane adresowe i teleadresowe). W przypadku zmiany miejsca świadczenia usługi Infolinii w okresie obowiązywania Umowy, **Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o tym fakcie przed zmianą miejsca świadczenia usługi Infolinii**.
  2. Zamawiający wymaga, aby każde stanowisko Infolinii było wyposażone:
     1. w sprzęt teleinformatyczny umożliwiający obsługę zgłoszeń telefonicznych, zgłoszeń elektronicznych z poczty elektronicznej, live chat oraz formularzy SOI wraz z ich wewnętrzną komutacją pomiędzy pracownikami Infolinii;
     2. w komputer z co najmniej trzema przeglądarkami internetowymi w najnowszych, aktualnych wersjach udostępnionych przez producenta przez cały okres świadczenia usługi Infolinii. Zamawiający, po zawarciu Umowy, uzgodni z Wykonawcą rodzaj preferowanych przeglądarek, przy czym przeglądarki te muszą umożliwiać pełną, bezproblemową obsługę SOI oraz Systemu iPFRON+ i Systemu SOW;
     3. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
  3. Zamawiający wymaga, aby zapewnienie wyposażenia wymienionego wyżej, wraz z pomieszczeniami, dzierżawą łączy telefonicznych, internetowych oraz obsługą techniczną należało w całości do obowiązków Wykonawcy. Zamawiający wymaga, aby wszelkie koszty związane z wyposażeniem i utrzymaniem Infolinii oraz pozostałe koszty związane z realizacją Przedmiotu Umowy, Wykonawca wliczył w comiesięczne wynagrodzenie ryczałtowe za świadczenie usługi Infolinii (łączne z tytułu świadczenia Infolinii iPFRON+ i Infolinii SOW). Wykonawca ponosi odpowiedzialność za należyte działanie i przydatność zasobów, w szczególności wyposażenia do wykonywania Umowy.
  4. Zamawiający dopuszcza:
     1. więcej niż jedno miejsce świadczenia usługi Infolinii, oraz
     2. pracę zdalną/hybrydową Konsultantów z zachowaniem bezpiecznej szyfrowanej komunikacji oraz spełnienia wymagań określonych w pkt 4.2 OPZ,

pod warunkiem, że nie wpłynie to negatywnie na jakość usługi i nie wydłuży czasu odpowiedzi Użytkownikom Systemów.

* 1. Zamawiający po zawarciu Umowy zapewni i udostępni Wykonawcy system SOI oraz przekaże niezbędne informacje do Uwierzytelniania i Autoryzacji w systemie SOI. Wykonawca nie będzie ponosił żadnych opłat z tytułu korzystania z systemu SOI.

## Realizacja zgłoszeń telefonicznych – wymagania wspólne dla całej Infolinii tj. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+

* 1. Zamawiający wymaga, aby realizacja zgłoszeń telefonicznych odbywała się według następującej procedury:
     1. Zgłoszenie telefoniczne niezwłocznie przyjmuje jeden z dostępnych Konsultantów obsługujących odpowiednio Infolinię Systemu SOW, Infolinię Systemu iPFRON+;
     2. Na podstawie informacji zawartych w systemie SOI, w Bazie Wiedzy SOI, w tym instrukcji, SRT, wiedzy o Systemach nabytej podczas instruktażu oraz własnego doświadczenia, Konsultant przeprowadza rozmowę z osobą, która się zgłosiła i w zależności od klasy problemu:
        1. W przypadku nowych Incydentów Konsultant:
           1. Rejestruje Incydent w SOI;
           2. Rozwiązuje problem zgłoszony jako Incydent posługując się m.in. Bazą Wiedzy SOI i FAQ, a następnie zamyka zgłoszenie w SOI,
           3. W przypadku, gdy udzielenie pomocy wykracza poza zakres Pierwszej Linii Wsparcia, zarejestrowany Incydent w SOI Konsultant niezwłocznie przekierowuje do drugiej linii wsparcia (PFRON). Szczegóły dotyczące drugiej linii wsparcia Zamawiający przekaże Wykonawcy w trakcie realizacji Etapu 1. Po rozwiązaniu Incydentu przez drugą linię wsparcia, Konsultant ma obowiązek udzielenia odpowiedzi Użytkownikowi Systemu zgłaszającemu Incydent, a następnie zamknięcia zgłoszenia w SOI;
           4. Jeśli Konsultant spotkał się pierwszy raz z danym problemem, a Baza Wiedzy nie zawiera artykułu na dany temat, to po rozwiązaniu wyżej wspomnianego problemu jest zobowiązany do utworzenia odpowiedniego artykułu w Bazie Wiedzy.
        2. W przypadku zgłoszeń dotyczących otwartych Incydentów, Konsultant udziela zgłaszającemu Incydent stosowną informację o statusie zgłoszenia. Sposób i częstotliwość udzielania informacji zgłaszającemu Incydent, Strony uzgodnią w Etapie 1. Sposób i częstotliwość udzielania informacji zgłaszającemu Incydent może być aktualizowany przez cały okres obowiązywania Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę. Status danego zgłoszenia Konsultant sprawdza w SOI. Konsultant zobowiązany jest do bieżącego śledzenia statusów zgłoszeń.
  2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do aktualizacji procedury opisanej wyżej w trakcie realizacji Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
  3. Wykonawca w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie później niż przed zakończeniem:
     1. Zadania nr 1 w ramach Etapu 1 przygotuje „Szczegółową instrukcję zgłoszeń telefonicznych” Infolinii SOW;
     2. Zadania nr 2 w ramach Etapu 1 przygotuje „Szczegółową instrukcję zgłoszeń telefonicznych” Infolinii iPFRON+.
  4. Instrukcje, o których mowa w pkt 5.3.1 i 5.3.2 powyżej, przygotuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym. Instrukcje podlegają akceptacji Zamawiającego i są niezbędnym elementem odbioru Etapu 1 (odpowiednio odbioru Zadania nr 1 i Zadania nr 2). Instrukcje mogą być modyfikowane w trakcie realizacji Etapu 2. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego do Instrukcji, Wykonawca zobowiązany jest je uwzględnić.

## Realizacja zgłoszeń z poczty elektronicznej - wymagania wspólne dla całej Infolinii tj. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+

* 1. Realizacja przez Konsultanta zgłoszeń wpływających na pocztę elektroniczną odbywać się będzie za pośrednictwem SOI, według następującej procedury:
     1. Zgłoszenie Incydentu za pośrednictwem poczty elektronicznej automatycznie przetwarzane jest na zgłoszenie w SOI;
     2. Następnie zgłoszenie, o którym mowa w pkt 6.1.1. powyżej, niezwłocznie przejmuje do realizacji jeden z dostępnych Konsultantów Infolinii;
     3. Konsultant obsługujący Infolinię analizuje treść zgłoszenia i w zależności od klasy problemu:
        1. W przypadku nowych Incydentów:
           1. W sytuacji, gdy zgłoszenie jest niepełne np. brak zrzutów ekranu, niepełnego opisu Incydentu, Konsultant ma obowiązek zwrócić się do Użytkownika zgłaszającego Incydent (telefonicznie, mailowo) o uzupełnienie zgłoszenia;
           2. Rozwiązuje problem zgłoszony jako Incydent posługując się m.in. Bazą Wiedzy SOI i FAQ, a następnie zamyka zgłoszenie w SOI;
           3. W przypadku, gdy udzielenie pomocy wykracza poza zakres Pierwszej Linii Wsparcia, zarejestrowany Incydent w SOI Konsultant niezwłocznie przekierowuje do drugiej linii wsparcia (PFRON). Po rozwiązaniu Incydentu przez drugą linię wsparcia, Konsultant ma obowiązek udzielenia odpowiedzi Użytkownikowi Systemu zgłaszającemu Incydent, a następnie zamknięcia zgłoszenia w SOI;
           4. Jeśli Konsultant spotkał się pierwszy raz z danym problemem, a Baza Wiedzy nie zawiera artykułu na dany temat, to po rozwiązaniu wyżej wspomnianego problemu jest zobowiązany do utworzenia odpowiedniego artykułu w Bazie Wiedzy.
        2. W przypadku zgłoszeń dotyczących otwartych Incydentów, Konsultant udziela zgłaszającemu Incydent stosownej informacji o statusie zgłoszenia. Sposób i częstotliwość udzielania informacji Strony uzgodnią w Etapie 1, z możliwością aktualizacji w Etapie 2. Status danego zgłoszenia Konsultant sprawdza w SOI. Konsultant zobowiązany jest do bieżącego śledzenia statusów zgłoszeń.
  2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do aktualizacji procedury opisanej wyżej w trakcie realizacji Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
  3. Wykonawca w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie później niż przed zakończeniem:
     1. Zadania nr 1 w ramach Etapu 1 przygotuje „Szczegółową instrukcję zgłoszeń z poczty elektronicznej” Infolinii SOW;
     2. Zadania nr 2 w ramach Etapu 1 przygotuje „Szczegółową instrukcję zgłoszeń z poczty elektronicznej” Infolinii iPFRON+.
  4. Instrukcje, o których mowa w pkt 6.3.1 i pkt 6.3.2 powyżej przygotuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym. Instrukcje podlegają akceptacji Zamawiającego i są niezbędnym elementem odbioru Etapu 1 (odpowiednio odbioru Zadania nr 1 i Zadania nr 2). Instrukcje mogą być modyfikowane w trakcie realizacji Etapu 2. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego do Instrukcji, Wykonawca zobowiązany jest je uwzględnić.

## Realizacja zgłoszeń z formularzy SOI - wymagania wspólne dla całej Infolinii tj. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+

* 1. Zamawiający wymaga, aby obsługa zgłoszeń przez formularze SOI odbywała się według następującej procedury:
     1. Zgłoszenie wysłane za pomocą formularza SOI jest automatycznie rejestrowane w systemie SOI;
     2. Następnie zgłoszenie, o którym mowa w pkt 7.1.1 powyżej, niezwłocznie przejmuje do realizacji jeden z dostępnych Konsultantów obsługujących Infolinię;
     3. Konsultant obsługujący Infolinię analizuje treść zgłoszenia i w zależności od klasy problemu:
        1. W przypadku nowych Incydentów:
           1. W sytuacji, gdy zgłoszenie jest niepełne np. brak zrzutów ekranu, niepełnego opisu Incydentu, Konsultant ma obowiązek zwrócić się do Użytkownika zgłaszającego Incydent (telefonicznie, mailowo) o uzupełnienie zgłoszenia;
           2. Rozwiązuje problem zgłoszony jako Incydent posługując się m.in. Bazą wiedzy SOI i FAQ, a następnie zamyka zgłoszenie w SOI;
           3. W przypadku, gdy udzielenie pomocy wykracza poza zakres Pierwszej Linii Wsparcia, zarejestrowany Incydent w SOI Konsultant niezwłocznie przekierowuje do drugiej linii wsparcia (PFRON). Po rozwiązaniu Incydentu przez drugą linię wsparcia, Konsultant ma obowiązek udzielenia odpowiedzi Użytkownikowi Systemu zgłaszającemu Incydent, a następnie zamknięcia zgłoszenia w SOI.
           4. Jeśli Konsultant spotkał się pierwszy raz z danym problemem, a Baza Wiedzy nie zawiera artykułu na dany temat, to po rozwiązaniu wyżej wspomnianego problemu jest zobowiązany do utworzenia odpowiedniego artykułu w Bazie Wiedzy.
        2. W przypadku zgłoszeń dotyczących otwartych Incydentów, Konsultant udziela zgłaszającemu Incydent stosowną informację o statusie zgłoszenia. Sposób i częstotliwość udzielania informacji Strony uzgodnią w Etapie 1, z możliwością aktualizacji w Etapie 2. Status danego zgłoszenia Konsultant sprawdza w SOI. Konsultant zobowiązany jest do bieżącego śledzenia statusów zgłoszeń.
  2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do aktualizacji procedury opisanej wyżej w trakcie realizacji Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
  3. Wykonawca w terminie uzgodnionym z Zamawiającym jednak nie później niż przed zakończeniem:
     1. Zadania nr 1 w ramach Etapu 1 przygotuje „Szczegółową instrukcję zgłoszeń z formularzy SOI” Infolinii SOW;
     2. Zadania nr 2 w ramach Etapu 1 przygotuje „Szczegółową instrukcję zgłoszeń formularzy SOI” Infolinii iPFRON+.
  4. Instrukcje, o których mowa w pkt 7.3.1 i pkt 7.3.2 powyżej, przygotuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym. Instrukcje podlegają akceptacji Zamawiającego i są niezbędnym elementem odbioru Etapu 1 (odpowiednio odbioru Zadania nr 1 i Zadania nr 2). Instrukcje mogą być modyfikowane w trakcie realizacji Etapu 2. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego do Instrukcji, Wykonawca zobowiązany jest je uwzględnić.

## Realizacja zgłoszeń z live chat - wymagania wspólne dla całej Infolinii tj. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+

* 1. Zamawiający wymaga, aby obsługa zgłoszeń przez live chat odbywała się według następującej procedury:
     1. Zgłoszenie z live chatu niezwłocznie przyjmuje jeden z dostępnych Konsultantów obsługujących odpowiednio Infolinię Systemu SOW, Infolinię Systemu iPFRON+;
     2. Wykorzystując zasoby narzędzia do automatyzacji udzielania odpowiedzi oraz na podstawie informacji zawartych w Bazie Wiedzy SOI, w tym instrukcji, SRT, wiedzy o Systemach nabytej podczas instruktażu oraz własnego doświadczenia, Konsultant przeprowadza rozmowę z osobą, która się zgłosiła, i w zależności od klasy problemu:
        + 1. Rozwiązuje problem zgłoszony jako Incydent, a następnie upewnia się, czy Użytkownik Systemu nie ma więcej pytań/nie zgłasza kolejnego problemu, dziękuje za rozmowę i zamyka chat.
          2. W przypadku, gdy udzielenie pomocy wykracza poza zakres pierwszej linii wsparcia, Konsultant tworzy zgłoszenie rejestrowane w SOI z zapisaną treścią chatu pod warunkiem, że Użytkownik Systemu zgodził się przekazać numer telefonu lub adres poczty elektronicznej do dalszego kontaktu. Tak utworzone zgłoszenie obsługiwane jest dalej na zasadach zgłoszenia z poczty elektronicznej.
          3. Jeśli Konsultant spotkał się pierwszy raz z danym problemem, a Baza Wiedzy nie zawiera artykułu na dany temat, to po rozwiązaniu wyżej wspomnianego problemu jest zobowiązany do utworzenia odpowiedniego artykułu w Bazie Wiedzy.
  2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do aktualizacji procedury opisanej wyżej w trakcie realizacji Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
  3. Wykonawca w terminie uzgodnionym z Zamawiającym jednak nie później niż przed zakończeniem:
     1. Zadania nr 1 w ramach Etapu 1 przygotuje „Szczegółową instrukcję rozmowy live chat” Infolinii SOW;
     2. Zadania nr 2 w ramach Etapu 1 przygotuje „Szczegółową instrukcję rozmowy live chat ” Infolinii iPFRON+.
  4. Instrukcje, o których mowa w pkt 8.3.1 i pkt 8.3.2 powyżej,. przygotuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym. Instrukcje podlegają akceptacji Zamawiającego i są niezbędnym elementem odbioru Etapu 1 Zadania nr 1 (odpowiednio odbioru Etapu 1 Zadania nr 2). Instrukcje mogą być modyfikowane w trakcie realizacji Etapu 2. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego do Instrukcji, Wykonawca zobowiązany jest je uwzględnić.

## Etap 1 Przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii -wymagania wspólne dla całej Infolinii tj. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+

* 1. W ramach Etapu 1 Wykonawca przygotuje niezbędne zasoby techniczne oraz ludzkie potrzebne do świadczenia usługi Pierwszej Linii Wsparcia przez wszystkie Kanały kontaktu w Godzinach Roboczych w Dni Robocze na zasadach opisanych w OPZ. Do Obowiązków Wykonawcy należy prowadzenie działań związanych z rekrutacją pracowników oraz ich selekcją – celem zapewnienia właściwego poziomu świadczenia usługi Infolinii przez Konsultantów.

**[Instruktaż Systemu SOW]**

* 1. W ramach Etapu 1 Zadania nr 1 Wykonawca zapewni udział kandydatów na Konsultantów, mentora Infolinii SOW (patrz pkt 14.1 OPZ) oraz innych przedstawicieli Wykonawcy niezbędnych do prawidłowego świadczenia usługi Infolinii w Instruktażu z Systemu SOW.
     1. Instruktaż Systemu SOW zostanie przeprowadzony dla maksymalnie 8 osób. Instruktaż zorganizuje i przeprowadzi Zamawiający. Instruktaż obejmie swym zakresem wiedzę na temat Systemu SOW. Instruktaż zorganizuje Zamawiający.
     2. Instruktaż z Systemu SOW zostanie przeprowadzony i zakończony nie później niż przed datą rozpoczęcia świadczenia usługi Infolinii SOW (Zadanie nr 1) w ramach Etapu 1. Informacja na temat dokładnej daty i miejsca przeprowadzenia instruktażu zostanie przekazana Wykonawcy nie później niż 3 Dni Robocze przed datą jego rozpoczęcia na adres wskazany przez Wykonawcę w Umowie, chyba że Strony po zawarciu Umowy uzgodnią inaczej.
        1. Warunkiem uczestnictwa w instruktażu jest przedstawienie Zamawiającemu Certyfikatu ukończenia kursu e-learningowego dla Pracowników Infolinii SOW, dostępnego na platformie <https://edukacja.pfron.org.pl/>
        2. Instruktaż zostanie przeprowadzony w Warszawie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający w wyjątkowych sytuacjach dopuszcza możliwość przeprowadzenia instruktażu on-line za pomocą platformy MS Teams lub Zoom. Ostateczna decyzja o sposobie przeprowadzenia instruktażu należy do Zamawiającego.
        3. Czas trwania instruktażu – 2 Dni Robocze, po 8 godzin instruktażu każdego dnia z przerwami.
        4. Uczestnicy instruktażu będą mieli zapewnione wyżywienie w trakcie instruktażu, które obejmuje każdego dnia: kawę, wodę mineralną, soki, ciastka oraz obiad (catering). Wszelkie pozostałe koszty udziału uczestników w instruktażu, jak dojazd do siedziby Zamawiającego, usługi hotelowe, ponosi Wykonawca.
        5. Program/zakres/harmonogram danego instruktażu i materiały instruktażowe i ankiety oceny instruktażu zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego na co najmniej 2 Dni Robocze przed rozpoczęciem instruktażu, chyba że Strony po zawarciu Umowy uzgodnią inaczej.
     3. Instruktaż, o którym mowa w pkt 9.2. powyżej, zakończy się testem potwierdzającym przygotowanie kandydatów na Konsultantów oraz mentora.
     4. Zaliczenie testu przez każdego z kandydatów na Konsultanta oraz mentora tj. udzielenie co najmniej 70% pozytywnych odpowiedzi, potwierdzone będzie zaświadczeniem ukończenia instruktażu Systemu SOW.
     5. Do realizacji świadczenia usługi Infolinii SOW mogą przystąpić wyłącznie kandydaci na Konsultantów oraz mentor, którzy otrzymali zaświadczenie ukończenia instruktażu, o którym mowa w pkt 9.2.4. OPZ powyżej.
     6. W przypadku kandydata na Konsultanta oraz mentora, który nie zaliczy testu z wynikiem co najmniej 70% pozytywnych odpowiedzi, Zamawiający może zdecydować o przeprowadzeniu kolejnego testu. W przeciwnym przypadku oraz w przypadku każdego kolejnego niezaliczenia testu przez kandydata na Konsultanta oraz mentora, kandydat na Konsultanta lub mentora nie zostanie dopuszczony do świadczenia usługi Infolinii SOW w ramach Etapu 2.
     7. Za uczestnictwo kandydatów na Konsultantów oraz mentora/mentorów w instruktażach Zamawiający nie przewiduje wynagrodzenia dla Wykonawcy.
     8. Instruktaż, o którym mowa w pkt 9.2. OPZ, będzie przeprowadzony przez Zamawiającego jeden raz w trakcie całego okresu obowiązywania Umowy.
     9. Wykonawca zobowiązany będzie przygotować i przeprowadzić instruktaż Systemu SOW dla nowych lub dodatkowych Konsultantów. W tym celu Wykonawca podczas instruktażu, o którym mowa w pkt 9.2. OPZ, zapewni co najmniej jednego mentora dla świadczenia usługi Infolinii SOW, który w ramach Etapu 2 będzie przeprowadzał dedykowany instruktaż dla nowych lub dodatkowych Konsultantów.
     10. W przypadku przeprowadzenia dla nowych lub dodatkowych Konsultantów instruktażu Systemu SOW przez mentora zastosowanie mają postanowienia opisane w pkt 9.2.2. lit. a) oraz 9.2.3 do 9.2.5. powyżej.

**[Instruktaż Systemu iPFRON+]**

* 1. W ramach Etapu 1 Zadania nr 2 Wykonawca zapewni udział kandydatów na Konsultantów, mentora Infolinii iPFRON+ (patrz pkt 14.1 OPZ) oraz innych przedstawicieli Wykonawcy niezbędnych do prawidłowego świadczenia usługi Infolinii iPFRON+ w Instruktażu z Systemu iPFRON+.
     1. Instruktaż Systemu iPFRON+ zostanie przeprowadzony dla maksymalnie 7 osób. Instruktaż zorganizuje Zamawiający.
     2. Instruktaż obejmie swym zakresem wiedzę na temat sposobu działania i obsługi Systemu iPFRON+ przez Użytkowników oraz dokumentację Systemu iPFRON+.
     3. Informacja na temat dokładnej daty i miejsca przeprowadzenia instruktażu z Systemu iPFRON+ zostanie przekazana Wykonawcy nie później niż 3 Dni Robocze przed datą jego rozpoczęcia na adres wskazany przez Wykonawcę w Umowie, chyba że Strony po zawarciu Umowy uzgodnią inaczej. Szacowany termin przeprowadzenia instruktażu – czerwiec 2024 r.
     4. Instruktaż odbędzie się w Warszawie lub okolicach, nie dalej niż 40 km drogami publicznymi od Dworca Warszawa Centralna (mierzonej wg Google Maps lub równoważnej aplikacji).
     5. Zamawiający zapewni salę szkoleniową wyposażoną w sprzęt do prezentacji (rzutnik) oraz niezbędną liczbę stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu (jedno stanowisko na jedną osobę).
     6. Czas trwania instruktażu – 5 Dni Roboczych, po 8 godzin instruktażu każdego dnia. Łączne przerwy w trakcie jednego dnia instruktaży nie powinny przekroczyć 1 godziny 15 min.
     7. Uczestnicy instruktażu będą mieli zapewnione zakwaterowanie w hotelu, na terenie którego znajduje się sala wykładowa, a także wyżywienie w trakcie instruktażu, które obejmuje każdego dnia: śniadanie, kawę, wodę mineralną, soki, ciastka, obiad oraz kolację. Wszelkie pozostałe koszty udziału uczestników w instruktażu ponosi Wykonawca.
     8. Program/zakres/harmonogram instruktażu Systemu iPFRON+, materiały instruktażowe oraz testy i ankiety oceny instruktażu zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego na co najmniej 2 Dni Robocze przed rozpoczęciem instruktażu, chyba że Strony po zawarciu Umowy uzgodnią inaczej.
     9. Instruktaż, o których mowa w pkt 9.3. powyżej, zakończy się testem potwierdzającym przygotowanie kandydatów na Konsultantów oraz mentora.
     10. Zaliczenie testu przez każdego z kandydatów na Konsultanta oraz co najmniej jednego mentora tj. udzielenie co najmniej 70% pozytywnych odpowiedzi, potwierdzone będzie zaświadczeniem ukończenia instruktażu Systemu iPFRON+.
     11. Do realizacji świadczenia usługi Infolinii iPFRON+ mogą przystąpić wyłącznie kandydaci na Konsultantów oraz mentor, którzy otrzymali zaświadczenie ukończenia instruktażu, o którym mowa w pkt 9.3.10. powyżej.
     12. W przypadku kandydata na Konsultanta oraz mentora, który nie zaliczy testu z wynikiem co najmniej 70% pozytywnych odpowiedzi, Zamawiający może zdecydować o przeprowadzeniu kolejnego testu. W przeciwnym przypadku oraz w przypadku każdego kolejnego niezaliczenia testu przez kandydata na Konsultanta oraz mentora, kandydat na Konsultanta lub mentor nie zostanie dopuszczony do świadczenia usługi Infolinii iPFRON+ w ramach Etapu 2.
     13. Za uczestnictwo kandydatów na Konsultantów oraz mentora/mentorów w instruktażu Zamawiający nie przewiduje wynagrodzenia dla Wykonawcy.
     14. Instruktaż, o którym mowa w pkt 9.3. OPZ, będzie przeprowadzony przez Zamawiającego jeden raz w trakcie całego okresu obowiązywania Umowy.
     15. Wykonawca zobowiązany będzie przygotować i przeprowadzić instruktaż Systemu iPFRON+ dla nowych lub dodatkowych Konsultantów. W tym celu Wykonawca podczas instruktażu, o którym mowa w pkt 9.3. OPZ zapewni co najmniej jednego mentora dla świadczenia usługi Infolinii iPFRON+, który w ramach Etapu 2 będzie przeprowadzał dedykowany instruktaż dla nowych lub dodatkowych Konsultantów.
     16. W przypadku przeprowadzenia dla nowych lub dodatkowych Konsultantów instruktażu Systemu iPFRON+ przez mentora zastosowanie mają postanowienia opisane w pkt 9.3.9 do pkt 9.3.12. powyżej.

**[Szkolenia]**

* 1. W ramach Etapu 1 (Zadanie nr 1, Zadanie nr 2) Wykonawca na swój koszt, zobowiązany jest przeprowadzić szkolenia z:
     1. **umiejętności miękkich** dla wszystkich Konsultantów, w tym w ramach Opcji obsługujących Infolinię, na potwierdzenie czego Wykonawca przedstawi dowód odbycia szkolenia przez wszystkich Konsultantów oraz każdorazowo przy zatrudnieniu nowych Konsultantów (np. w ramach Opcji), chyba, że Konsultanci odbyli już szkolenie u Wykonawcy i posiadają dowód odbycia takiego szkolenia. Szkolenie obejmie techniki profesjonalnej obsługi klienta, obsługi trudnego klienta i reklamacji, oraz budowania profesjonalnego wizerunku. Celem szkolenia jest kształtowanie postawy pro-klienckiej. Konsultanci opanują standardy prowadzenia rozmów telefonicznych z uwzględnieniem wymagań Zamawiającego w zakresie formalności rozmowy, np. sposobu powitania i zakończenia rozmowy. W trakcie szkolenia ćwiczone będą takie umiejętności jak:
     + badanie potrzeb klienta,
     + zarządzanie czasem i przebiegiem rozmowy,
     + rozwijanie umiejętności komunikacyjnych mających na celu wyeliminowanie zwrotów potocznych, błędów językowych, „czarnych zwrotów”,
     + umiejętność zadawania odpowiednich pytań,
     + parafrazowanie wypowiedzi klienta,
     + łagodzenie zastrzeżeń,
     + techniki przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg.
     1. **obsługi klienta z niepełnosprawnościami** dla wszystkich Konsultantów obsługujących Infolinię, na potwierdzenie czego Wykonawca przedstawi dowód odbycia szkolenia przez wszystkich Konsultantów oraz każdorazowo przy zatrudnieniu nowych Konsultantów, chyba, że Konsultanci odbyli już szkolenie u Wykonawcy i posiadają dowód odbycia takiego szkolenia.

**[Warsztat z obsługi SOI]**

* 1. Zamawiający w ramach Etapu 1 przeprowadzi dwa warsztaty z obsługi SOI, każdy warsztat dla maksymalnie 8 osób. Każdy z warsztatów odbędzie się w siedzibie Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, przy czym jeden warsztat odbędzie się w ramach Etapu 1 Zadania nr 1, zaś drugi w terminie realizacji Etapu 1 Zadania nr 2. Czas trwania każdego warsztatu – 1 Dzień Roboczy. Poniżej szczegóły dotyczące każdego z warsztatów:
     1. Informacja na temat dokładnej daty i miejsca przeprowadzenia warsztatu zostanie przekazana Wykonawcy nie później niż 3 Dni Robocze przed datą jego rozpoczęcia na adres wskazany przez Wykonawcę w Umowie, chyba że Strony po zawarciu Umowy uzgodnią inaczej.
     2. Uczestnicy warsztatu będą mieli zapewniony sprzęt komputerowy oraz wyżywienie w jego trakcie, które obejmuje każdego dnia: kawę, wodę mineralną, soki, ciastka oraz obiad. Wszelkie pozostałe koszty udziału uczestników w warsztacie, jak dojazd do siedziby Zamawiającego, usługi hotelowe, ponosi Wykonawca. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia warsztatu on-line za pośrednictwem komunikatorów na odległość np. MS Teams, o czym powiadomi Wykonawcę z wyprzedzeniem. W przypadku szkolenia on-line Zamawiający ponosi wyłącznie koszt trenera, a pozostałe koszty ponosi Wykonawca.
     3. Wszyscy kandydaci na Konsultantów przed dopuszczeniem do obsługi Infolinii zostaną poddani egzaminowi sprawdzającemu umiejętności z obsługi zgłoszeń Incydentów. Szczegóły dotyczące egzaminu Strony uzgodnią niezwłocznie po zawarciu Umowy, natomiast ogólne wymogi dotyczące egzaminu opisane są poniżej:
     4. Egzamin zostanie przygotowany przez Zamawiającego;
     5. Do świadczenia usług Infolinii w ramach Etapu 2 będą dopuszczeni wyłącznie kandydaci, którzy uzyskają pozytywny wynik egzaminu;
     6. Poprzez pozytywny wynik egzaminu należy rozumieć udzielenie minimum 70% poprawnych odpowiedzi;
     7. Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia egzaminu każdorazowo w przypadku zmiany Konsultantów lub nowych kandydatów na Konsultantów (np. w ramach Opcji). W takim przypadku zastosowanie mają postanowienia lit. a) – lit. c) powyżej.

**[System IVR ]**

* 1. Wykonawca przygotuje oraz uruchomi System IVR:
     1. dla Infolinii SOW w terminie 20 dni kalendarzowych liczonych od dnia zawarcia Umowy (Zadanie nr 1 Etapu 1);
     2. dla Infolinii iPFRON+ w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie później niż na 10 Dni Roboczych przed rozpoczęciem świadczenia usługi Infolinii iPFRON + w ramach Etapu 2 Zadania nr 2.
  2. System IVR będzie umożliwiał kolejkowanie połączeń przychodzących oraz będzie przekierowywał połączenia zgodnie z poniższymi zasadami:
     1. następny wolny Konsultant – IVR będzie kierował połączenie do Konsultanta, który w danym momencie nie prowadzi rozmowy telefonicznej lub rozmowy na live chacie;
     2. losowo – IVR będzie kierował połączenie do dowolnego Konsultanta, który jest dostępny;
     3. najmniej odebranych połączeń (ang. fewest calls) – połączenie trafia do Konsultanta, który obsłużył dotychczas najmniej połączeń w ciągu zdefiniowanego czasu;
     4. najdłużej w spoczynku - IVR będzie kierował połączenie do Konsultanta, u którego upłynęło najwięcej czasu od ostatniej rozmowy.
  3. System IVR będzie umożliwiał routing połączenia przychodzącego, to znaczy czas wywołania Konsultanta do odebrania połączenia przychodzącego, np. 10s. Po tym czasie połączenie przychodzące przekazywane jest do następnego wolnego Konsultanta.
  4. System IVR będzie informował dzwoniącego o pozycji w kolejce lub o czasie oczekiwania na połączenie z Konsultantem.
  5. System IVR będzie miał możliwość ustawienia zasad wejścia i pobytu w kolejce. Kryteria zasad wejścia i pobytu w kolejce Strony ustalą w Etapie 1, przy czym ostateczną decyzję co do tych zasad podejmuje Zamawiający.
  6. Wykonawca zobowiązuje się do codziennego wykonywania pełnych kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR w trybie ciągłym. Za zapewnienie odpowiednich narzędzi do wykonywania bieżących kopii zapasowych w trybie ciągłym odpowiada Wykonawca.
  7. System IVR będzie miał możliwość wprowadzenia harmonogramu komunikatów i realizacji połączeń dla poszczególnych kolejek (np. dzień/noc, dzień tygodnia, święta, awarie, dni wolne od pracy).
  8. Komunikaty w Systemie IVR mają za zadanie w szczególności:
     + w Godzinach Roboczych – informować Użytkownika Systemu o zasadach pracy Infolinii;
     + poza Godzinami Roboczymi – informować o godzinach pracy Infolinii;
     + informować o wszelkich zmianach w dostępności Infolinii.
  9. Wykonawca w ramach realizacji Umowy jest zobowiązany do nagrywania komunikatów głosowych zarówno w ramach struktury IVR wchodzącej w zakres zamówienia, jak również w ramach zgłoszonych przez Zamawiającego zmian w strukturze IVR.
  10. Wykonawca skonfiguruje komunikaty IVR zgodnie z potrzebami Zamawiającego. W przypadku konieczności rozbudowania/rozszerzenia lub ograniczenia komunikatów lub struktury IVR, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności wprowadzenia zmian na co najmniej 3 Dni Robocze przed datą wprowadzenia zmian, niezależnie od Etapu realizacji Umowy. W sytuacjach wyjątkowych (np. awaria Systemu) Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności wprowadzenia zmian w komunikatach IVR, a Wykonawca zobowiązany jest wprowadzić zmiany w komunikatach niezwłocznie, jednak w czasie nie dłuższym niż 1 Dzień Roboczy od zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego.
  11. Każdorazowo komunikaty IVR podlegają akceptacji Zamawiającego.
  12. W przypadku wykorzystania lektora cyfrowego, skróty nazw instytucji i nazw systemów muszą być czytane fonetycznie.
  13. Dodatkowe komunikaty oraz modyfikacje komunikatów w Systemie IVR Wykonawca wykona na własny koszt.
  14. System IVR musi umożliwiać przekazywanie połączeń również między numerami obu Infolinii.

**[Standard Obsługi Infolinii]**

* 1. Wykonawca w terminie 10 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy przygotuje i przekaże Zamawiającemu do akceptacji dokument pt. „Standard Obsługi Infolinii” dla Zadania nr 1, który będzie umożliwiał prawidłową obsługę i udzielanie właściwych odpowiedzi Użytkownikom Systemu. Głównym celem wprowadzenia Standardu Obsługi Infolinii jest ujednolicenie zasad udzielania informacji w ramach obsługi Użytkownika Systemu, organizacji pracy Infolinii, a także ustandaryzowanie jakości tej obsługi. Dokument ma także pomagać Konsultantom w profesjonalnej i zgodnej ze standardami obsłudze Użytkownika Systemu.
  2. Wykonawca w terminie uzgodnionym z Zamawiającym (nie później niż do zakończenia Zadania nr 2 Etapu 1) przygotuje i przekaże Zamawiającemu do akceptacji dokument pt. „Standard Obsługi Infolinii” dla Zadania nr 2, na tych samych zasadach jak w pkt 9.20 powyżej.
  3. Standard Obsługi Infolinii będzie składać się z co najmniej następujących elementów:
     1. kodeksu etycznego Konsultanta Infolinii,
     2. zakresu obowiązków Infolinii,
     3. zasad organizacji pracy Infolinii,
     4. możliwych sposobów postępowania w przypadku sytuacji kryzysowych.
  4. Elementy wymienione w pkt 9.22 powyżej mają zawierać rekomendacje/wytyczne dotyczące przebiegu rozmowy telefonicznej/konsultacji elektronicznej, słownictwa, gramatyki, stylistyki oraz praktycznych porad i przykładów pomocnych w codziennej pracy Konsultantów.
  5. Wykonawca, po zatwierdzeniu przez Zamawiającego Standardu Obsługi Infolinii, zamieści dokument w Bazie Wiedzy SOI w formacie uzgodnionym przez Strony.
  6. Standard Obsługi Infolinii będzie zgodny z Księgą Identyfikacji Wizualnej PFRON i dostępnością cyfrową dokumentów.
  7. Zamawiający, w terminie 2 Dni Roboczych od otrzymania od Wykonawcy dokumentu Standard Obsługi Infolinii zaakceptuje go lub przekaże uwagi. Wykonawca, w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania uwag od Zamawiającego, zobowiązany jest uwzględnić uwagi Zamawiającego. Dalsza akceptacja przebiega jak wyżej. Łączny czas na przygotowanie dokumentu Standard Obsługi Infolinii nie może przekroczyć terminu realizacji Etapu 1 dla Zadania nr 1 i odpowiednio terminu realizacji Etapu 1 dla Zadania nr 2, wliczając w to czas akceptacji i modyfikacji. W przypadku braku akceptacji Standardu Obsługi Infolinii przez Zamawiającego w terminie realizacji Etapu 1, Zamawiający naliczy karę za nienależyte wykonanie Etapu 1.
  8. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizowania dokumentu pt. „Standard Obsługi Infolinii” dla Zadania nr 1 lub Zadania nr 2 każdorazowo, gdy zajdzie taka potrzeba. Aktualizacja dokumentu jest niezbędna w celu utrzymania wysokiego poziomu świadczenia usług. Zamawiający będzie uzgadniał z Wykonawcą zakres i częstotliwość dokonywanych zmian.
  9. Instrukcje przygotowania odpowiedzi dla Użytkowania Systemu wraz z przykładowymi SRT:
     1. Wykonawca opracuje instrukcję przygotowywania odpowiedzi dla Użytkowników Systemu SOW (Zadanie nr 1) i Systemu iPFRON+ (Zadanie nr 2), zawierającą opis działań, jakie Konsultanci będą wykonywać w procesie przygotowywania i zbierania danych/informacji, które będą wykorzystywane przy udzielaniu odpowiedzi Użytkownikom Systemu.
     2. Instrukcja ma porządkować schemat pracy podczas udzielania odpowiedzi, zawierać przykładowe pytania naprowadzające, doprecyzowujące oraz wskazówki do rozmowy z trudnym klientem. Instrukcja przygotowywania odpowiedzi dla Użytkowników Systemu, zawierać będzie zbiór ujednoliconych szablonów odpowiedzi (SRT). Szablony powinny zawierać przykładowe merytoryczne wzory odpowiedzi na pytania, które mogą się pojawić od Użytkowników Systemu. Wzory będą zawierały m.in. przykłady powitania, schemat rozpoczynania odpowiedzi, przykładową treść odpowiedzi. Instrukcja przygotowywania odpowiedzi dla Użytkowników Systemu będzie zawierać wskazówki, jak przygotowywać kompleksowe odpowiedzi dla Użytkowników Systemu.
  10. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji SRT w trakcie realizacji Etapu 2 w oparciu o zgłoszenia Użytkowników Systemu pojawiające się podczas Etapu 2 i każdorazowo na wniosek Zamawiającego. Aktualizacja SRT ma na celu poprawę jakości obsługi zgłoszeń Użytkowników Systemu.
  11. Wykonawca do końca upływu Etapu 1 dla Zadania nr 1 i odpowiednio do końca upływu Etapu 1 dla Zadania nr 2 przedstawi propozycję Raportu Miesięcznego do akceptacji Zamawiającego. W przypadku uwag Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do ich uwzględnienia. Decyzja o ostatecznym zakresie Raportu Miesięcznego należy do Zamawiającego. Zakres Raportu Miesięcznego musi zostać ustalony nie później niż na 5 Dni Roboczych przed upływem pierwszego miesiąca świadczenia usługi Infolinii SOW w ramach Etapu 2 i odpowiednio nie później niż na 5 Dni Roboczych przed upływem pierwszego miesiąca świadczenia usługi Infolinii iPFRON+ w ramach Etapu 2.
  12. Pozostałe wymagania do zrealizowania w ramach Etapu 1 zostały określone w pozostałych postanowieniach niniejszego OPZ.

**[Live chat]**

* 1. Wykonawca w terminie 10 Dni Roboczych liczonych od dnia zawarcia Umowy, w ramach realizacji Etapu 1 dla Zadania nr 1, zapewni komponent live chat i przekaże go Zamawiającemu do osadzenia na stronach Systemu SOW. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia innemu podmiotowi czynność osadzenia komponentu live chat na stronach Systemu SOW, na co Wykonawca wyraża zgodę.
  2. Wykonawca, w ramach realizacji Etapu 1 dla Zadania nr 2, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, zapewni komponent live chat i przekaże go Zamawiającemu do osadzenia na stronach Systemu iPFRON+. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia innemu podmiotowi czynność osadzenia komponentu live chat na stronach Systemu iPFRON+
  3. Całkowity koszt nabycia i utrzymania live chatu dla Systemu SOW i Systemu iPFRON+, w tym nabycia licencji niezbędnych do realizacji czynności wskazanych w pkt 9.32 i pkt 9.33 OPZ, ponosi w całości Wykonawca.
  4. Komponent live chatu będzie umożliwiał dostosowanie funkcjonalne i wizualne (layout) do Systemu SOW i odpowiednio do Systemu iPFRON+. Wykonawca odpowiada za konfigurację komponentu live chat.
  5. Zgodnie z polityką PFRON i obowiązującym w Polsce prawem, komponent live chatu musi spełniać wymagania wynikające z ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Wykonawca zobowiązany będzie do złożenia oświadczenia w tym zakresie na wzorze Zamawiającego stanowiącym Załącznik nr 1 do OPZ.
  6. Dla live chatu będzie możliwość zdefiniowania treści wiadomości rozpoczynającej rozmowę, w tym informowanie o czasie oczekiwania na połączenie z Konsultantem. Wykonawca zapewni narzędzie automatyzujące proces udzielania odpowiedzi w live chacie oraz zbiór tekstów do szybkiego użycia przez Konsultanta w czasie rozmowy.
  7. Live chat musi umożliwiać utworzenie nowego zgłoszenia z zapisaną treścią chatu rejestrowanego w SOI w sytuacji, gdy Incydent nie może być rozwiązany w czasie rzeczywistym, np. wymaga przekierowania do drugiej linii wsparcia.
  8. Zasady rozmów obsługiwanych przez live chat i jego konfigurację Strony ustalą w Etapie 1 realizacji Umowy. Ustalenia mogą być modyfikowane w trakcie realizacji Etapu 2.
  9. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Zamawiającemu zdalnego dostępu do zapisów rozmów live chat z możliwością przeszukiwania repozytorium po wybranych parametrach, np. data i godzina rozmowy, kategoria Incydentu.

## Konsultanci – wymagania ogólne dla Infolinii tj. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+

* 1. Każdy z Konsultantów oddelegowanych do realizacji Przedmiotu Umowy musi posiadać co najmniej sześciomiesięczne doświadczenie w obsłudze infolinii/contact center. W celu wykazania doświadczenia Wykonawca zobowiązany będzie złożyć, co najmniej na 2 Dni Robocze przed planowanym rozpoczęciem pracy Konsultanta w ramach Etapu 2, dokument potwierdzający doświadczenie Konsultanta. Dokumentem tym może być w szczególności CV. Brak zapewnienia oddelegowania do realizacji Przedmiotu Umowy Konsultanta, który spełnia wymagania określone w niniejszym punkcie, uprawniać będzie Zamawiającego do odmowy dopuszczenia Konsultanta do wykonywania Umowy oraz naliczenia kary umownej.
  2. Do zadań Konsultantów obsługujących Infolinię w szczególności będą należały:
     1. bieżąca obsługa Pierwszej Linii Wsparcia;
     2. stałe zdobywanie wiedzy o Systemach SOW oraz iPFRON+, w szczególności poprzez:
        1. uczestniczenie w szkoleniach e-learning na platformie <https://edukacja.pfron.org.pl/>;
        2. udział w szkoleniach organizowanych przez Wykonawcę w ramach mentoringu;
        3. zapoznawanie się z prezentacjami nowych wersji Systemu albo uczestniczenie w prezentacjach dotyczących Systemu na polecenie Zamawiającego. Prezentacje odbywać się będą w formie on-line;
        4. bieżące monitorowanie zmian w podręcznikach zamieszczonych w Bazie Wiedzy SOI.
     3. monitorowanie stron internetowych PFRON, w tym <https://www.pfron.org.pl/> <https://portal-ipfronplus.pfron.org.pl/> oraz <https://portal-sow.pfron.org.pl>/ (w tym aktualności i komunikatów) w zakresie informacji związanych z Systemami iPFRON+ i SOW przekazanych Wykonawcy po zawarciu Umowy;
     4. opracowywanie i aktualizacja pytań i odpowiedzi w Bazie Wiedzy SOI;
     5. opracowywanie i aktualizacja materiałów informacyjnych udostępnianych w Bazie Wiedzy SOI;
     6. udział w instruktażach prowadzonych przez mentora. Instruktaże te będą prowadzone poza godzinami pracy Infolinii.
  3. Konsultant udziela odpowiedzi na podstawie informacji, w szczególności:
     1. pozyskanych w wyniku udziału w szkoleniach, instruktażach, prezentacjach, warsztatach i szkoleniach e-learningowych obu Systemów;
     2. zawartych w Bazie Wiedzy SOI;
     3. znajdujących się na stronach internetowych PFRON, w tym <https://www.pfron.org.pl/>, <https://portal-ipfronplus.pfron.org.pl/> oraz <https://portal-sow.pfron.org.pl/> lub innych związanych z Systemami iPFRON+ oraz SOW przekazanych Wykonawcy po zawarciu Umowy;
     4. pozyskanych od Zamawiającego i Wykonawcy.
  4. Poza obowiązkami wskazanymi w punktach powyżej, będzie należało prowadzenie warsztatów dotyczących najczęściej zadawanych pytań i zagadnień, zgłaszanych uwag do Systemu iPFRON i Systemu SOW. Warsztaty będą prowadzone sporadycznie w formie warsztatów online we współudziale z przedstawicielami Zamawiającego. Szczegóły dotyczące warsztatów będą uzgadniane przez Strony w trakcie realizacji Etapu 2.
  5. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Konsultantów oraz kandydatów na Konsultantów, jak za działania i zaniechania własne.

## Baza wiedzy SOI – wymagania ogólne dla Infolinii tj. Infolinii iPFRON+ i Infolinii SOW

* 1. Wykonawca będzie zobowiązany do systematycznego tworzenia odrębnej Bazy Wiedzy SOI dla Infolinii iPFRON + i Infolinii SOW oraz ich aktualizacji przez cały okres realizacji Umowy. W poniższych punktach zawarto wymagania dotyczące Bazy Wiedzy dla każdej z Infolinii.
  2. Baza Wiedzy SOI będzie ustrukturalizowanym zbiorem informacji, umożliwiającym Konsultantom obsługującym Infolinię bieżącą edukację, prowadzącą do udzielania poprawnych odpowiedzi. Baza Wiedzy przygotowana i aktualizowana będzie przez Wykonawcę.
  3. Zamawiający ma prawo do zamieszczania informacji w Bazie Wiedzy. W takim przypadku, Konsultanci Wykonawcy zobowiązani są do zapoznania się z nimi i udzielania odpowiedzi na zgłoszone Incydenty z ich wykorzystaniem. O wprowadzonych zmianach w Bazie Wiedzy poinformuje Zamawiający. Szczegóły Strony ustala po zawarciu Umowy.
  4. Wykonawca w terminie 10 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy, chyba że Strony postanowią inaczej, zaproponuje i uzgodni z Zamawiającym zawartość Bazy Wiedzy, jej strukturę i metody zarządzania.

Pełne prawa własności do Bazy Wiedzy SOI (w tym zawartość i struktury) należą do Zamawiającego.

* 1. W skład Bazy Wiedzy SOI wchodzą w szczególności:
     + 1. odpowiedzi na powtarzające się pytania wraz z wzorcowymi odpowiedziami,
       2. zidentyfikowane problemy wraz z opisem sposobu ich rozwiązania,
       3. podręczniki Użytkownika,
       4. SRT;
       5. Instrukcje przygotowania odpowiedzi dla Użytkownika Systemu;
       6. Standard Obsługi Infolinii;
       7. materiały szkoleniowe i instruktażowe;
       8. prezentacje;
       9. inne dokumenty uzgodnione przez Strony po zawarciu Umowy.
  2. Wykonawca będzie zobowiązany do:
     1. bieżącej aktualizacji produktów i zawartości Bazy Wiedzy SOI we własnym zakresie, oraz
     2. aktualizacji produktów, zawartości Bazy Wiedzy SOI każdorazowo na wniosek Zamawiającego i w terminie przez niego wskazanym (nie krótszym niż 1 Dzień Roboczy).
  3. Zamawiający wymaga od Wykonawcy przygotowania i dostarczenia Zamawiającemu raz w tygodniu raportu z zamieszczonych w Bazie Wiedzy nowych informacji/wątków z tygodnia poprzedzającego raport. Strony w Etapie 1 uzgodnią szczegóły dotyczące raportu. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany częstotliwości dostarczanych raportów, przy czym nie będą one częściej niż raz w tygodniu.
  4. Dokumenty i inne materiały udostępnione w Bazie Wiedzy SOI będą podlegać akceptacji Zamawiającego, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.

## Monitorowanie jakości świadczenia usługi Infolinii tj. Infolinii iPFRON+ jak i Infolinii SOW

* 1. Ocena jakościowa pracy Konsultantów będzie odbywać się na podstawie karty oceny. Wzory karty oceny przygotuje Wykonawca w ramach realizacji Etapu 1 (odpowiednio Zadania nr 1 i Zadania nr 2). Opracowane wzory podlegają zatwierdzeniu przez Zamawiającego. Wykonawca będzie dokonywał modyfikacji karty oceny, która będzie wymagać wspólnej decyzji Stron i będzie mogła następować jedynie w obiektywnie uzasadnionych przypadkach.
  2. Rozmowy telefoniczne przeprowadzone przez Konsultantów będą odsłuchiwane przez Wykonawcę zgodnie z uwzględnieniem następujących częstotliwości:
     1. ocena co najmniej 5 rozmów telefonicznych dla jednego Konsultanta tygodniowo;
     2. podsumowanie ocen będzie przekazywane Zamawiającemu raz na 1 miesiąc w Raporcie Miesięcznym.
  3. Korespondencja elektroniczna udzielona Użytkownikom przez każdego Konsultanta będzie sprawdzana przez Wykonawcę z uwzględnieniem następujących częstotliwości:
     1. ocena co najmniej 2 wiadomości elektronicznych dla jednego Konsultanta tygodniowo;
     2. podsumowanie ocen będzie przekazywane Zamawiającemu raz na 1 miesiąc w Raporcie Miesięcznym.
  4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do własnego prowadzenia weryfikacji realizowanych przez Wykonawcę ocen Konsultantów oraz prowadzenia niezależnej weryfikacji jakości pracy Infolinii, w tym Konsultantów.
  5. W takim przypadku Zamawiający przekaże swoją ocenę Konsultanta Wykonawcy, a Wykonawca zobowiązany jest do wpisania oceny Zamawiającego do karty oceny.
  6. W przypadku negatywnych ocen odnotowanych w karcie oceny dla danego Konsultanta, odnoszących się do co najmniej 5 rozmów telefonicznych lub 5 odpowiedzi elektronicznych, Zamawiający naliczy karę. W takim przypadku Zamawiający również może zażądać zmiany Konsultanta na innego bez ponoszenia przez Zamawiającego dodatkowych kosztów, a Wykonawca zobowiązany jest takie żądanie spełnić w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.
  7. W przypadku wpływu skargi na pracę Infolinii lub Konsultanta, każde zgłoszenie będzie analizowane i ocenione przez Wykonawcę niezależnie od prowadzonych kart ocen. Wynik oceny powyższego zgłoszenia oraz jego zapis będzie przekazany Zamawiającemu niezwłocznie, nie później niż 3 Dni Robocze od wpływu skargi do Wykonawcy (bezpośrednio od Użytkownika). W przypadku, gdy skarga wpłynie bezpośrednio do Zamawiającego, Zamawiający niezwłocznie poinformuje o tym Wykonawcę.
  8. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru skarg na pracę Infolinii (w ustalonej formie między Stronami w Etapie 1 i przekazywanie go Zamawiającemu raz na 1 miesiąc w Raporcie Miesięcznym.
  9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do własnego prowadzenia weryfikacji pracy Konsultantów lub samej pracy Infolinii np. poprzez samodzielnie wykonane połączenia.
  10. W przypadku 5 i więcej uzasadnionych skarg na pracę Infolinii, Zamawiający naliczy karę. Decyzja o tym, czy skarga jest uzasadniona czy nie, należy do Zamawiającego. Ponadto, Wykonawca zobowiązany jest przedsięwziąć niezbędne działania naprawcze eliminujące skargi w przyszłości. Skargę może złożyć sam Zamawiający lub Użytkownik Systemu.
  11. Zamawiający ma prawo zgłoszenia zastrzeżeń odnośnie niewłaściwej pracy konkretnych członków personelu Wykonawcy wykonujących Umowę, w tym Konsultantów i mentora. W powyższym przypadku Wykonawca odsunie taką osobę od wykonywania Umowy oraz w terminie uzgodnionym z Zamawiającym Wykonawca zastąpi tę osobę inną zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie może być dłuższy niż 10 Dni Roboczych (chyba, że Zamawiający postanowi inaczej).

## Etap 2 – Realizacja usługi Infolinii tj. Infolinii iPFRON+ i Infolinii SOW

W ramach obsługi Pierwszej Linii Wsparcia będą realizowane następujące czynności:

* 1. Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń Incydentów w Godzinach Roboczych w Dni Robocze.
  2. Wykonawca zapewni obsługę Użytkowników korzystających z Infolinii zgodnie ze Standardami Obsługi Infolinii odnoszącymi się do poziomu obsługi, kultury, uprzejmości oraz wiedzy merytorycznej. W razie zidentyfikowania naruszeń Standardów Obsługi Infolinii, Wykonawca będzie zobowiązany dodatkowo przeszkolić Konsultantów. Potwierdzeniem utrzymania standardów będzie odpowiednia informacja w Raporcie Miesięcznym w formie uzgodnionej z Zamawiającym w Etapie 1.
  3. W przypadku zidentyfikowania naruszeń Standardów Obsługi Infolinii przez Konsultantów obsługujących Infolinię, Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy odsunięcia danego Konsultanta od obsługi Infolinii.
  4. Wykonawca zapewni system oceny pracy Konsultantów przez Użytkowników Infolinii. Wyniki oceny udostępniane będą do wglądu na żądanie Zamawiającego.
  5. Zakres cykliczny Raportu Miesięcznego Strony ustalą w ramach Etapu 1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca co miesiąc generował oddzielny Raport Miesięczny z wykonania usługi za ostatni miesiąc dla Infolinii SOW i dla Infolinii iPFRON+. Raporty Miesięczne będą załącznikami do Protokołu Odbioru.
     1. Wykonawca, w terminie 1 Dnia Roboczego (chyba, że Zamawiający postanowi inaczej), na każde żądanie Zamawiającego zobowiązany jest przedstawić raport za dowolny okres świadczenia usługi.
     2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca na ostatni dzień świadczenia usługi Infolinii wygenerował i przekazał Zamawiającemu raport za cały okres świadczenia Etapu 2. Raport ten będzie załącznikiem do ostatniego Protokołu Odbioru.

## Dostępność Infolinii (SLA) - wymagania ogólne dla Infolinii tj. Infolinii iPFRON+ i Infolinii SOW

* 1. Zamawiający wymaga, aby dostępność zarówno Infolinii SOW jak i Infolinii iPFRON+ wynosiła nie mniej niż 99,5% w Godzinach Roboczych w Dni Robocze w czasie każdego miesiąca realizacji Etapu 2.
  2. Zamawiający wymaga, aby procent porzuceń klienta przed reakcją Konsultanta (ang. abandon rate) wynosił nie więcej niż 4% wszystkich konsultacji. Procent ten będzie liczony odrębnie dla Infolinii iPFRON+ i Infolinii SOW.

## Pozostałe wymagania - wymagania ogólne dla Infolinii tj. Infolinii iPFRON+ i Infolinii SOW

Wykonawca zapewni:

* 1. W okresie realizacji Umowy oprócz Konsultantów obsługujących Infolinie Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić również co najmniej dwóch mentorów, jednego dla Infolinii iPFRON+ i jednego dla Infolinii SOW. Zadaniem każdego mentora będzie w szczególności:
     1. uczestnictwo w prezentacjach nowych funkcjonalności odpowiednio Systemu iPFRON+ oraz SOW, a następnie, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, skuteczne przekazanie Konsultantom nabytej podczas prezentacji wiedzy o wprowadzonych zmianach w Systemach. Zamawiający o prezentacjach będzie informował Wykonawcę z wyprzedzeniem;
     2. motywowanie, coaching Konsultantów;
     3. zapewnienie wsparcia Konsultantom w rozwoju ich kompetencji;
     4. optymalizacja procesu obsługi Infolinii;
     5. przeprowadzanie instruktaży, o których mowa w pkt 9.2.10. i 9.3.16. OPZ w Etapie 2 w przypadku konieczności zmiany Konsultantów obsługujących Infolinię bądź nowych/dodatkowych Konsultantów (np. w ramach Opcji). Wykonawca zobowiązany jest przy instruktażach dla nowych/dodatkowych Konsultantów, po wcześniejszej aktualizacji tych dokumentów, wykorzystać program/zakres/harmonogram instruktażu i materiały instruktażowe oraz test i ankietę oceny instruktażu, o których mowa w pkt 9.2.2. lit. a) – lit. e) oraz w pkt 9.3.8. OPZ, chyba że Strony uzgodnią inaczej po zawarciu Umowy.
     6. stałe zdobywanie wiedzy o Systemie iPFRON+ oraz o Systemie SOW poprzez uczestniczenie w szkoleniach e-learning na platformie <https://edukacja.pfron.org.pl/> oraz szkoleniach organizowanych przez Wykonawcę w ramach mentoringu w celu zapewnienia merytorycznego wsparcia Konsultantom i poprawy jakości obsługi Infolinii;
     7. monitorowanie stron <https://www.pfron.org.pl/>, <https://portal-ipfronplus.pfron.org.pl/> oraz <https://portal-sow.pfron.org.pl/> (w tym aktualności i komunikatów) w zakresie informacji dotyczących Systemów iPFRON+ oraz SOW w celu zapewnienia merytorycznego wsparcia Konsultantom i poprawy jakości obsługi Infolinii.
  2. Nadzór techniczny nad obsługą Infolinii, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni sprzęt do obsługi Infolinii oraz jego pełną obsługę techniczną, w tym pogotowie serwisowe w Godzinach Roboczych w Dni Robocze oraz usuwanie awarii ww. sprzętu, a także będzie ponosił wszelkie koszty dotyczące funkcjonowania serwisu i napraw w ramach wynagrodzenia ryczałtowego za świadczenie usługi lub wynagrodzenia w ramach Opcji;
  3. Nadzór merytoryczny nad obsługą Infolinii telefonicznej, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez Konsultantów Infolinii na pytania zadawane telefonicznie;
  4. Nadzór merytoryczny nad obsługą poczty elektronicznej oraz SOI, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez Konsultantów na pytania zadawane przez Użytkowników Systemu;
  5. Rejestrowanie rozmów oraz statystyki (z wykorzystaniem narzędzia do tworzenia statystyk), które pozwalają na pełną i prawidłową analizę funkcjonowania Infolinii. Raport ze statystyk będą obejmować m.in.:
     1. zestawienie dotyczące liczby Połączeń,
     2. zestawienie dotyczące liczby Połączeń odebranych,
     3. zestawienie dotyczące liczby Połączeń oczekujących,
     4. zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do odebrania Połączenia,
     5. zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do rezygnacji z Połączenia,
     6. zestawienie dotyczące liczby Połączeń odrzuconych,
     7. zestawienie dotyczące czasów dostępności pracowników Infolinii.
  6. Raport ze statystyk będzie elementem Raportu Miesięcznego. Na żądanie Zamawiającego zmieni zakres raportów w uzgodnionym przez Strony terminie.
  7. Zapewni Zamawiającemu przez cały okres świadczenia Etapu 2 dostęp online w trybie ciągłym do nagrań przeprowadzanych rozmów telefonicznych w celu przesłuchania i oceny jakości pracy Konsultantów Infolinii.
  8. Zapewni Zamawiającemu przez cały okres świadczenia Etapu 2 dostęp online w trybie ciągłym do skryptów przeprowadzanych rozmów na live chacie w celu odczytania i oceny jakości pracy Konsultantów Infolinii. Zamawiający dopuszcza ograniczenie dostępności rozmów online w cyklach 6 miesięcznych, przy czym Wykonawca po każdych 6 miesiącach zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu zarchiwizowane nagrania na nośniku danych lub w innej formie uzgodnionej z Zamawiającym.
  9. Gotowość do spotkań z Zamawiającym w trakcie realizacji Umowy na każde żądanie Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić w spotkaniu udział konkretnej osoby na każde żądanie Zamawiającego.
  10. Spotkania, o których mowa w pkt 15.9 powyżej, odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego lub online np. przez aplikację Microsoft Teams, Skype, Zoom lub inną uzgodnioną pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Wykonawca na żądanie Zamawiającego zobowiązany będzie przygotować notatkę z przeprowadzonego spotkania. W takim przypadku notatka będzie podlegać akceptacji Zamawiającego.
  11. Wszelkie materiały, dokumenty przygotowane w ramach niniejszego zamówienia, w tym Standardy Obsługi Infolinii muszą zostać przygotowane zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz z wykorzystaniem najlepszych praktyk projektowania dostępnych cyfrowo dokumentów, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.
  12. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy zachowania najwyższej staranności i działania, zgodnie z obowiązującym stanem prawnym, w szczególności Wykonawca wykona prace z uwzględnieniem Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2017 poz. 2247), Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U z 2023 r. poz. 82 z późn. zm.) i specyfikacji Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1) z obowiązkiem aktualizowania do najnowszej wersji standardu WCAG oraz wytycznych Word Wide Web Consortium (W3C).