

Opis Przedmiotu Zamówienia (Załącznik nr 1 do Umowy)

ROZDZIAŁ I. Infolinia PKP Intercity S.A.

Infolinia telefoniczna „PKP Intercity” S.A. jest jednym z głównych kanałów kontaktu przeznaczonym dla Klientów, którzy chcą uzyskać informację pasażerską.

1. Głównymi założeniami Usługi są:

- 1.1. profesjonalna, całodobowa obsługa Klienta za pośrednictwem Infolinii, przez wszystkie dni w roku,
- 1.2. umożliwienie Klientowi kontaktu za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji (telefon, formularz kontaktowy, e-mail, chatbot),
- 1.3. zapewnienie numeru podkładowego do kierowania ruchu z numeru Infolinii 22 322 22 22,
- 1.4. udostępnienie bramki SMS z napisem INTERCITY -
- 1.5. zapewnienie przez cały okres trwania Umowy/świadczenia Usługi numerów podkładowych w ilości nie mniejszej niż 10, dedykowanych wyłącznie Zamawiającemu (nieupublicznionych w żadnych spisach numerów publicznie dostępnych), z zakresu krajowej numeracji (PL), przy czym numery te nie będą numerami specjalnymi (dodatkowo płatnymi). Na życzenie Zamawiającego każdy wskazany numer Wykonawca będzie zobowiązany obsługiwać z bezwzględnym priorytetem odbioru,
- 1.6. kompleksowa rejestracja i obsługa Zgłoszeń w Systemie,
- 1.7. możliwość przeglądania i raportowania Zgłoszeń według określonych parametrów,
- 1.8. agregacja i ustrukturalizowanie wiedzy w zakresie Zgłoszeń kierowanych przez Klientów,
- 1.9. wzrost zadowolenia Klientów z jakości informacji pasażerskiej przekazywanej za pośrednictwem Infolinii.

W ramach Usługi Zamawiający będzie wykorzystywał system rejestracji zgłoszeń przychodzących od Klientów za pośrednictwem wszystkich kanałów kontaktu, które będą obsługiwane przez Konsultantów. System ten posiada funkcję raportowania spraw w nim zarejestrowanych według określonych parametrów. Szczegółowe informacje dotyczące specyfikacji technicznej Systemu znajdują się w Załączniku nr 4 do OPZ.

2. Głównymi zadaniami Wykonawcy w ramach przygotowania do obsługi Infolinii będą:

- 2.1. zapewnienie odpowiednich zasobów ludzkich wraz z ich przygotowaniem merytorycznym oraz niezbędnych sprzętem i narzędziami do prowadzenia Infolinii na rzecz PKP IC,
- 2.2. przygotowanie narzędzia Bazy Wiedzy, która zostanie zasilona informacjami wspomagającymi bieżącą obsługę Klienta (Zamawiający dostarczy wkład merytoryczny do opracowywanych informacji),
- 2.3. przeszkolenie personelu, w tym zapewnienie odpowiedniej infrastruktury szkoleniowej,
- 2.4. zapewnienie lokalizacji oraz infrastruktury teletechnicznej do obsługi Infolinii, a także zapewnienie stanowisk pracy dla Konsultantów,
- 2.5. wdrożenie schematu Automatycznej Informacji Głosowej (IVR) oraz schematu automatycznej dystrybucji połączeń,
- 2.6. przygotowanie nagrań informacji głosowych przez lektora w języku polskim, angielskim, na podstawie skryptów Zamawiającego, które zostaną dostarczone w języku polskim,
- 2.7. raportowanie poziomu świadczenia Usługi,
- 2.8. przeprowadzenie testów Usługi.

3. Głównymi wymaganiami dotyczącymi konsultantów będą:

- 3.1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę konsultantów dedykowanych do obsługi Infolinii PKP IC wraz z wynikiem testu po odbytym szkoleniu merytorycznym,
- 3.2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę konsultantów dedykowanych do obsługi procesu dla OzN wraz z wynikiem testu oraz testu *modułu Icare* (tj. zakres oczekiwanych kompetencji miękkich dla osób obsługujących osoby z niepełnosprawnościami w pkt. 3.5 OPZ) otrzymanym po odbytym szkoleniu merytorycznym,
- 3.3. Wykonawca będzie informował Zamawiającego o każdorazowej rotacji czy zmianie Konsultantów dedykowanych do obsługi Infolinii. Wykonawca przekaże listę nowych Konsultantów wraz z wynikiem testu po odbytym szkoleniu merytorycznym,
- 3.4. Zamawiający dopuszcza poziom rotacji zatwierdzonych Konsultantów nie wyższy niż 40% w trakcie trwania Umowy. W przypadku większej rotacji Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia wyjaśnień przyczyn rotacji oraz planu naprawczego Zamawiającemu,
- 3.5. po przeprowadzeniu szkoleń Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu listę obecności Konsultantów uczestniczących w szkoleniach.,
- 3.6. Wykonawca będzie monitorował efekty szkoleń Konsultantów i przekazywał Zamawiającemu comiesięczne raporty. Monitoring obejmuje zarówno Konsultantów nowo zatrudnionych (szkolenie wstępne), jak i Konsultantów już pracujących, dla których konieczne jest przeprowadzenie szkoleń uzupełniających.

4. Głównymi zadaniami Wykonawcy w ramach obsługi Infolinii będą:

- 4.1. obsługa telefoniczna Klientów w zakresie informacji o:
 - 4.1.1. rozkładzie jazdy pociągów w komunikacji krajowej i międzynarodowej,
 - 4.1.2. cenach biletów, ofertach,
 - 4.1.3. taryfach, przepisach i regulaminach,
 - 4.1.4. dostępnych usługach,
 - 4.1.5. zakupie, zwrocie, wymianie biletów w dowolnym kanale sprzedaży,
 - 4.1.6. statusie reklamacji,
 - 4.1.7. obsługa procesu pomocy osobom z niepełnosprawnością,
- 4.2. zapewnienie odpowiedniej liczby personelu oraz organizacji jego pracy, aby zapewnić świadczenie Usługi zgodnie z gwarantowanym poziomem SLA,
- 4.3. przekazywanie zgłoszeń do działów merytorycznych Zamawiającego w przypadku spraw wykraczających poza zakres kompetencyjny Wykonawcy,
- 4.4. oddzwanianie do Klientów w celu udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia lub pozyskania dodatkowych informacji niezbędnych do jego realizacji,
- 4.5. wysyłanie odpowiedzi na zgłoszenia Klientów, które zostały rozpatrzone przez Wykonawcę,
- 4.6. raportowanie działalności Infolinii oraz poziomów realizacji Usług,
- 4.7. bieżące szkolenie oraz weryfikowanie wiedzy i umiejętności Konsultantów Infolinii, jak również utrzymywanie aktualności dokumentacji szkoleniowej i operacyjnej,
- 4.8. utrzymywanie narzędzia Bazy Wiedzy oraz monitorowanie, aktualizowanie i dodawanie nowych pozycji do Bazy Wiedzy,
- 4.9. zapewnienie stałego nadzoru nad działaniem Infolinii oraz nad pracą Konsultantów, a także zapewnienie stałego kontaktu z Zamawiającym,
- 4.10. udostępnienie Zamawiającemu narzędzi do raportowania działalności Infolinii oraz poziomu realizacji Usług, w tym wyszukiwania i pobierania nagrań rozmów telefonicznych oraz wiadomości elektronicznych,
- 4.11. udostępnienie Zamawiającemu narzędzia do podglądu pracy Infolinii oraz poziomu realizacji Usług w czasie rzeczywistym.

ROZDZIAŁ II. Opis przedmiotu zamówienia

1. Opis Usługi

1.1 Obsługa zgłoszeń

W ramach jednego Zgłoszenia możliwe jest prowadzenie kilku kontaktów (np. odpowiedzi zwrotnych Klienta), które powodują ponowne otwarcie istniejącego Zgłoszenia w celu kontynuacji konwersacji.

Zgłoszenia mogą być przekazywane do Infolinii za pośrednictwem:

- (a) połączeń telefonicznych
- (b) wiadomości elektronicznych
- (c) formularzy zgłoszeniowych dostępnych na stronie internetowej lub w aplikacji PKP IC.

Zgłoszenia przesłane za pośrednictwem formularza traktowane są jak wiadomości elektroniczne. Wiadomości SMS nie stanowią Zgłoszenia.

Wykonawca zobowiązany jest prowadzić selekcję wiadomości masowych i spamu, które nie stanowią Zgłoszenia oraz wykazywać w rozliczeniach wyłącznie Zgłoszenia faktycznie obsłużone przez Konsultantów.

Zgłoszenie obejmuje pełny przebieg obsługi Klienta w ramach jednego wątku - od momentu pierwszego kontaktu z Infolinią do jego ostatecznego rozwiązania lub udzielenia Klientowi końcowej odpowiedzi. Wszelkie działania wykonywane w ramach jednej sprawy Klienta, w tym przekazanie Zgłoszenia do Biura Merytorycznego, uzyskanie wkładu merytorycznego, przygotowanie odpowiedzi przez Konsultanta oraz ewentualna dalsza korespondencja z Klientem (follow-up), stanowią kontynuację tego samego Zgłoszenia, a nie odrębne Zgłoszenie.

Wykonawca nie może ujmować w raportach ani rozliczeniach jako osobnych Zgłoszeń poszczególnych wiadomości, etapów przekazania sprawy ani wewnętrznej korespondencji w ramach jednego wątku. Za jedno Zgłoszenie uznaje się całość obsługi jednej sprawy Klienta, niezależnie od liczby wiadomości, kontaktów, przekazania do Biur Merytorycznych lub ponownych odpowiedzi, prowadzonych w ramach tego samego wątku.

Infolinia będzie działać całodobowo przez wszystkie dni w roku i będzie obsługiwać przede wszystkim ruch przychodzący. Zamawiający poprzez świadczenie Usług Infolinii w zakresie obsługi Zgłoszeń przez Konsultantów Infolinii rozumie zapewnienie obsługi Zgłoszeń obsługiwanych w językach polskim i angielskim (przy czym połączenia w języku angielskim będą stanowiły ok 2% wszystkich połączeń przychodzących), przez 24 godziny na dobę w każdy dzień roku.

Konsultanci Infolinii zobowiązani są do udzielenia rzetelnych i kompletnych odpowiedzi na pytania dzwoniących, zgodnej z przekazaną przez Zamawiającego po podpisaniu Umowy dokumentacją oraz opracowanymi przez Wykonawcę na podstawie tej dokumentacji i zakresu zadań Personelu Infolinii, skryptami rozmów. Problem zgłoszony przez Klienta powinien zostać rozwiązany w miarę możliwości podczas pierwszego kontaktu ze zgłaszającym (zasada FCR – First Contact Resolution).

Konsultanci będą obsługiwać głównie ruch przychodzący (połączenia telefoniczne oraz wiadomości elektroniczne) z uwzględnieniem realizowania również ruchu wychodzącego (kontaktu zwrotnego do Klienta). Konsultanci będą reagować także na wszelkie zapytania związane z bezpieczeństwem lub

konieczną szybką interwencją ze strony Zamawiającego.

Zamawiający zapewni przekierowanie na dostarczone przez Wykonawcę numery podkładowe aktualnych lub przyszłych numerów Infolinii oraz numerów „alarmowych” (związanych z potencjalną katastrofą kolejową, klęską żywiołową, wydarzeniami o charakterze masowym itp.) uruchamianych w razie potrzeby. Numery wskazane przez Zamawiającego Wykonawca będzie zobowiązany obsługiwać z bezwzględnym priorytetem odbioru.

1.2 Obsługiwane kanały kontaktu

Usługa powinna zapewnić obsługę następujących kanałów kontaktu:

(a) przychodzące:

- telefon,
- wiadomości elektroniczne (e-mail),
- formularz kontaktowy.

(b) wychodzące:

- telefon,
- wiadomości elektroniczne (e-mail),
- SMS.

(c) System musi posiadać:

- Możliwość integracji z systemem BOT,
- Możliwość integracji z systemem Jira (System Ticketowy Zamawiającego),
- Możliwość integracji z systemem CRM.

Każdy z obsługiwanych kanałów kontaktu będzie posiadał osobną kolejkę, do której będą przyporządkowywane Zgłoszenia, podejmowane następnie przez Konsultantów.

Formularze kontaktowe znajdują się na stronie internetowej Zamawiającego i Zgłoszenia przyjęte za ich pośrednictwem będą przekazywane do Infolinii kanałem mailowym na dedykowane adresy e-mail wskazane i obsługiwane przez Wykonawcę.

1.3 Zgłaszanie i weryfikacja problemów funkcjonowania Systemu

Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej weryfikacji problemów w funkcjonowaniu systemu sprzedaży biletów, aplikacji mobilnej oraz strony internetowej na podstawie analizy korelacji poszczególnych Zgłoszeń (na przykład: podejrzenie Awarii systemów Zamawiającego na podstawie wielu Zgłoszeń – odnotowanych w tym samym czasie).

Przyjmuje się, iż otrzymanie przez Infolinię:

- (a) większej liczby Zgłoszeń w okresie 30 minut, sugerujących występowanie tego samego problemu lub Awarii systemów Zamawiającego, powinno zostać przez Wykonawcę zidentyfikowane jako potencjalny incydent, a Zamawiający powinien zostać o takiej sytuacji niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 minut powiadomiony za pośrednictwem Systemu oraz dodatkowo telefonicznie i mailowo (na wskazane numery telefonów i adresy email),
- (b) po potwierdzeniu wystąpienia problemu lub Awarii systemów Zamawiającego, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o preferowanym sposobie obsługi Zgłoszeń. Obsługa Zgłoszeń w tym zakresie musi odbywać się zgodnie z SLA opisanymi w punkcie 3,

- (c) wzrost liczby Zgłoszeń w takim przypadku stanowi zdarzenie, na które Wykonawca powinien być przygotowany, zapewniając nieprzerwaną i należyłą realizację Umowy z zachowaniem parametrów SLA opisanych w punkcie 3.,
- (d) wystąpienie sytuacji nadzwyczajnych, w szczególności takich jak szczyty przewozowe, Awarie systemów Zamawiającego, katastrofy kolejkowe, klęski żywiołowe, zdarzenia o charakterze masowym lub inne incydenty powodujące ponadstandardowy wzrost liczby Zgłoszeń, nie stanowi podstawy do uchylenia się przez Wykonawcę od obowiązku zachowania parametrów jakościowych świadczenia Usługi, w tym wskaźników SLA, ani do ubiegania się o ich odstąpienie, zawieszenie lub modyfikację.

2. Jakościowe warunki świadczenia Usługi (SLA)

2.1 Nadzór nad wykonywaną Usługą (parametry i wskaźniki)

Zamawiający oczekuje gwarancji jakości Usługi określonej na podstawie poniższych wskaźników:

- (a) ASA (Average Speed of Answer) - średni czas oczekiwania na odebranie połączenia – 20 sekund,
- (b) SL (Service Level) - gwarantowana ilość odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym - 70/20,
- (c) AR (Answer Rate) - odbieralność połączeń przychodzących połączonych z IVR - 95%,
- (d) Hold Time - wskaźnik czasu połączeń w trybie hold (Hold Time) - 6%,
- (e) czas na podjęcie e-maila z kolejki przez Konsultanta nie dłuższy niż 1 godzina od chwili jego wpływu do Systemu,
- (f) maksymalny czas obsługi e-maila zarejestrowanego w Systemie przez Konsultanta nie dłuższy niż 6 godzin od momentu pobrania z kolejki, przy czym przez obsługę rozumiana jest odpowiedź bezpośrednio do Klienta lub wysłanie zapytania do Biura Merytorycznego (również w razie konieczności za pomocą dedykowanej aplikacji), jeśli Konsultant nie jest w stanie odpowiedzieć na e-maila na podstawie Bazy Wiedzy lub informacji dostępnych w systemach/aplikacjach udostępnionych przez Zamawiającego),
- (g) odpowiedzi z Biura Merytorycznego muszą zostać przekazane do Klienta nie później niż 3 godziny od momentu ich uzyskania,
- (h) Dopuszczalny Poziom Uznanych Reklamacji - 0,2%,
- (i) Service Level na parametry związane z infrastrukturą telekomunikacyjną (łącza telefoniczne - w tym numery podkładowe, infrastruktura IVR oraz system kolejkowania połączeń) - 99,7%.

Powyższe wskaźniki będą oceniane w interwałach miesięcznych i nie będzie do nich wliczany czas potrzebny do obsługi okna serwisowego, o którym mowa w pkt 9 poniżej.

Wskaźniki jakości wykonywanej na rzecz Zamawiającego Usługi badane będą na bieżąco na podstawie raportów generowanych z Systemu. Specyfikacja dotycząca sposobu raportowania znajduje się w Załączniku nr 7 do Umowy.

3. Standardy obsługi Klienta

„PKP Intercity” posiada własne dokumenty określające standardy obsługi Klienta.

Zgłoszenia będą obsługiwane na podstawie wytycznych przekazanych przez Zamawiającego w Księdze Standardów, określających m.in. standardy telefonicznej i pisemnej obsługi Klienta. Konsultanci będą zobligowani do udzielania odpowiedzi Klientom według zasad zawartych w dokumentach, które po

podpisaniu Umowy Zamawiający dostarczy Wykonawcy.

Księga Standardów ma na celu pomoc Konsultantom w profesjonalnej i zgodnej ze standardami obsłudze Klientów Zamawiającego. Dokument zawiera rekomendacje dotyczące przebiegu rozmowy telefonicznej, słownictwa, gramatyki, stylistyki oraz praktyczne porady i przykłady pomocne w codziennej pracy Konsultantów. Dokument zawiera również przykładowe wzory odpowiedzi do Klientów, zredagowane zgodnie z rekomendowanymi standardami, które nie odbiegają od standardów rynkowych w obszarze komunikacji z Klientem.

3.1 Procedury oraz wzory odpowiedzi dla Klientów

Po podpisaniu Umowy Wykonawca będzie korzystał z przekazanych przez Zamawiającego dokumentów:

- (a) obowiązujących procedur dotyczących obsługi Zgłoszeń,
 - (b) wzorów odpowiedzi dla Klientów odnoszące się do określonych przykładów i scenariuszy Zgłoszeń,
- stanowiących część Księgi Standardów.

Na podstawie informacji dostarczonych przez Zamawiającego, Konsultanci będą wiedzieli, które Zgłoszenia mogą być zamykane na poziomie Infolinii, a które będą wymagają przekazania do wskazanych Biur Merytorycznych.

Wzory odpowiedzi będą konsultowane i aktualizowane przez Zamawiającego zgodnie z bieżącymi potrzebami, w szczególności za pośrednictwem korespondencji elektronicznej pomiędzy Koordynatorami Umowy Stron.

Wykonawca zobowiązany jest stosować nowe wzory odpowiedzi lub inne wytyczne wskazane w zaktualizowanej przez Zamawiającego Księdze Standardów w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego. Nowe wzory odpowiedzi lub inne wytyczne będą przekazywane zgodnie z postanowieniami Umowy.

3.2 Monitorowanie jakości pracy Konsultantów

Ocena jakościowa pracy Konsultantów będzie dokonywana na podstawie kart scoringowych przekazywanych Wykonawcy w momencie zawarcia Umowy. Modyfikacja kart scoringowych wymaga wspólnej decyzji Koordynatorów Umowy Stron i może następować jedynie w obiektywnie uzasadnionych przypadkach.

Rozmowy telefoniczne przeprowadzone przez Konsultantów będą odsłuchiwane przez Wykonawcę zgodnie z harmonogramem weryfikacji ustalonym odrębnie pomiędzy Koordynatorami Umowy Stron. Weryfikacja będzie dotyczyć nie mniej niż 3% wszystkich rozmów miesięcznie (przy czym nie mniej niż 10 rozmów miesięcznie) przeprowadzonych przez każdego Konsultanta. Rozmowy będą oceniane zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego kryteriami (karty scoringowe).

Wynik oceny odsłuchanych rozmów oraz nagrania odsłuchanych rozmów będzie przekazywany Zamawiającemu nie rzadziej niż raz w miesiącu.

Korespondencja elektroniczna (e-mail) udzielona Klientom przez każdego Konsultanta będzie sprawdzana przez Wykonawcę zgodnie z harmonogramem ustalonym odrębnie pomiędzy Koordynatorami Umowy Stron. Weryfikacja będzie dotyczyć nie mniej niż 3% wszystkich e-maili miesięcznie (przy czym nie mniej niż

10 zgłoszeń e-mail miesięcznie) przeprocesowanych przez Konsultanta, które będą oceniane zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego kryteriami (karty scoringowe).

Wynik oceny sprawdzonych e-maili oraz sprawdzone e-maile będzie przekazywany Zamawiającemu nie rzadziej niż raz w miesiącu.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość innej oceny przesłuchanych rozmów oraz sprawdzonych e-maili. W takim przypadku Zamawiający przekaze swoją ocenę Wykonawcy, a Koordynatorzy Umowy Stron spotkają się celem omówienia różnic w ocenie pracy Konsultantów.

Każde Zgłoszenie, w efekcie którego Klient złożył Reklamację na pracę Infolinii, będzie analizowane i ocenione przez Wykonawcę niezależnie od harmonogramu weryfikacji. Wynik oceny powyższego Zgłoszenia oraz jego zapis będzie przekazany Zamawiającemu niezwłocznie, nie później niż 3 dni kalendarzowe od wpływu Reklamacji do Wykonawcy (bezpośrednio od Klienta lub od Zamawiającego).

Zamawiający zastrzega sobie możliwość własnej oceny na podstawie przesłuchanych rozmów, sprawdzonych e-maili oraz Formularzy zgłoszeniowych. W takim przypadku Zamawiający przekaze swoją ocenę Wykonawcy, a następnie spotkają się celem omówienia różnic w ocenie pracy Konsultantów i uzgodnienia końcowej oceny Konsultantów.

W przypadku, gdy Reklamacja wpłynie bezpośrednio do Wykonawcy, zobowiązany jest on niezwłocznie poinformować o niej Koordynatora Umowy Zamawiającego (jednak nie później niż w terminie 24 godzin od chwili wpływu). Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru Reklamacji na pracę Infolinii (w ustalonej między Koordynatorami Umowy formie) i udostępniania jej na każde żądanie Zamawiającego.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji oraz oceny wszystkich lub wybranych Zgłoszeń obsługiwanych przez Infolinię, w tym, akceptacji lub zmiany treści udzielonych odpowiedzi na dane Zgłoszenie. W przypadku dokonania przez Zamawiającego takiej weryfikacji lub zmiany treści odpowiedzi, terminy do udzielenia odpowiedzi wiążące Wykonawcę ulegają zawieszeniu do czasu zatwierdzenia ostatecznej treści odpowiedzi przez Zamawiającego.

Zamawiający ma prawo podjąć decyzję o odsunięciu konkretnego członka personelu Wykonawcy w szczególności Koordynatora Infolinii lub Konsultanta od realizacji Umowy i poinformować o tym Wykonawcę, podając przyczynę takiej decyzji. Wykonawca w terminie 5 Dni roboczych od otrzymania takiej decyzji Zamawiającego jest zobowiązany do odsunięcia takiej osoby od realizacji Umowy. W przypadku, gdy przyczyną wniosku o odsunięcie członka personelu Wykonawcy jest naruszenie przez członka personelu Wykonawcy prawa lub warunków Umowy, w szczególności zasad poufności, Zamawiający może żądać natychmiastowego odsunięcia danej osoby od realizacji Umowy, a Wykonawca jest zobowiązany do natychmiastowego wykonania takiego żądania Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach Koordynatorzy Umowy mogą ustalić warunki dalszej obsługi Infolinii przed danego Konsultanta, w tym w szczególności skierowania danego Konsultanta do obsługi wyłącznie określonych kategorii Zgłoszeń. Ewentualne odsunięcie danego Konsultanta od obsługi Infolinii nie ma wpływu na parametry jakościowe wykonywania Umowy, w tym możliwość naliczenia kar umownych.

Zamawiający uzna, iż Usługa stanowiąca podstawę do wyliczenia wynagrodzenia polegająca na obsłudze Zgłoszeń przez Konsultantów Infolinii została wykonana niepoprawnie w przypadku, gdy spełnione zostanie co najmniej jedno z poniższych kryteriów:

- (a) sposób obsługi Zgłoszenia będzie obarczony błędami formalnymi (Zgłoszenie zostanie obsłużone niezgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń przekazaną Wykonawcy po podpisaniu Umowy), lub

- (b) odpowiedź udzielona Klientowi będzie zawierała informacje niezgodne z przekazaną przez Zamawiającego dokumentacją oraz opracowanymi przez Wykonawcę na podstawie tej dokumentacji i zakresu zadań skryptami rozmów, jak również z aktualną na dzień udzielenia odpowiedzi Bazą Wiedzy, lub
- (c) treść odpowiedzi udzielonej Klientowi będzie zawierała błędy ortograficzne i językowe (odnosi się do reguł każdego języka, w którym świadczona jest Usługa), lub
- (d) Zgłoszenie zostanie obsłużone bez zachowania wymogów określonych parametrów, lub
- (e) Zgłoszenie zostanie przekazane niezgodnie ze ścieżką obsługi wskazaną dla danego typu Zgłoszeń.

3.3 Źródła informacji dla Konsultanta

Konsultanci będą mieli dostęp do aktualnej Bazy Wiedzy, w której zamieszczone zostaną informacje potrzebne do obsługi Zgłoszeń wpływających na Infolinię.

Dokumenty będą przekazywane Wykonawcy m.in. za pośrednictwem:

- (a) wiadomości e-mail,
- (b) dedykowanego bezpiecznego kanału wymiany danych na zasób Wykonawcy,
- (c) informacje w formie SMS (głównie alerty).

Zamawiający wymaga, aby Baza Wiedzy posiadała strukturę drzewiastą, z możliwością szybkiego przeszukiwania (wyszukiwanie kontekstowe) zawartości. Aktualny rozmiar bazy wynosi 1GB, Zamawiający oczekuje możliwości obsłużenia bazy o rozmiarze do 3 GB.

Najczęściej spotykane formaty dokumentów to: .pdf, .doc, .xls, .pptx, .jpg, .png, .avi, .mpeg.

W związku z tym, że część dokumentów przekazywanych do Bazy Wiedzy posiada duże rozmiary, Zamawiający wymaga utworzenia zasobu sieciowego w celu wymiany plików. Połączenie do tego zasobu musi być szyfrowane, a dostęp zabezpieczony loginem i hasłem.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu zasady funkcjonowania Bazy Wiedzy i omówi sposób korzystania z Bazy Wiedzy przez wszystkich Konsultantów. Wykonawca jest zobowiązany do aktualizowania na bieżąco Bazy Wiedzy w oparciu o wiedzę otrzymaną na szkoleniach, spotkaniach merytorycznych oraz poprzez wysyłane komunikaty dotyczące sytuacji w ruchu pociągów i na sieci kolejowej.

Wykonawca zapewni numer telefonu umożliwiający skuteczne dostarczenie wiadomości SMS, w których będą powiadomienia dla Konsultantów odnośnie ruchu kolejowego. Zamawiający oczekuje, iż powiadomienia SMS będące bieżącymi informacjami o aktualnej sytuacji w ruchu kolejowym będą niezwłocznie dystrybuowane pomiędzy Konsultantów na danej zmianie (i odpowiednio na kolejnych zmianach).

Konsultanci będą również korzystać z systemów i aplikacji zewnętrznych oraz narzędzi dostarczonych przez Zamawiającego, celem uzyskania informacji potrzebnych do obsługi Zgłoszeń. Zamawiający jest upoważniony do wskazania Wykonawcy innych systemów i aplikacji zewnętrznych w okresie obowiązywania Umowy.

3.4 Przyjmowanie i rejestracja Zgłoszeń

Każde Zgłoszenie trafiające do Infolinii będzie przyjmowane i rejestrowane w Systemie.

Konsultant będzie opisywał każde Zgłoszenie przychodzące, niezależnie od kanału kontaktu.

Połączenia telefoniczne trafiające do Infolinii będą kierowane na IVR, a następnie w najkrótszym możliwym czasie będą podejmowane z kolejki przez Konsultanta. W momencie odebrania połączenia przez Konsultanta, System automatycznie otwiera Kartę Rejestracji Zgłoszenia, o której mowa w Załączniku nr 3 do OPZ nadając mu unikalny numer i automatycznie uzupełniając pola takie jak: nr telefonu, z którego dzwoni Klient, znacznik czasu, kolejka, z której odebrano połączenie itp. Konsultant zapisuje temat rozmowy i udziela Klientowi stosownej informacji, a w razie braku możliwości udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na bieżąco, opisuje szczegółowo temat Zgłoszenia i przekazuje do rozpatrzenia przez Biuro Merytoryczne.

Ogólne informacje zebrane w czasie rozmowy, Konsultant wpisuje w polu „opis Zgłoszenia”, a następnie przyporządkowuje mu niezbędne parametry. W razie konieczności zada zestaw pytań do Klienta, aby doprecyzować powód i uwarunkowania Zgłoszenia.

Wiadomości elektroniczne trafiające do Infolinii będą wpadały w kolejki i będą podejmowane z kolejek przez Konsultanta. System automatycznie otwiera Kartę Rejestracji Zgłoszenia, o której mowa w Załączniku nr 3 do OPZ. Część informacji z Karty Rejestracji Zgłoszenia będzie wypełniana przez System automatycznie, analogicznie do obsługi połączeń głosowych.

Zamawiający oczekuje dedykowanych kolejek e-mail do obsługi co najmniej:

- (a) Zgłoszeń trafiających z formularzy kontaktowych,
- (b) Zgłoszeń trafiających na dedykowany adres e-mail np. kontakt@intercity.pl

Zamawiający wymaga zapewnienia możliwości rozbudowy Systemu o kolejne 10 kolejek (łącznie nie więcej niż 30 kolejek).

W przypadku obsługi wiadomości elektronicznych, Konsultant rejestruje w Karcie Rejestracji Zgłoszenia wymagane informacje i udziela Klientowi stosownej odpowiedzi. W razie braku możliwości udzielenia wyczerpującej informacji na bieżąco, opisuje szczegółowo temat Zgłoszenia i przekazuje do rozpatrzenia przez Biuro Merytoryczne, informując jednocześnie Klienta o kolejnych krokach.

Odpowiedzi z Biura Merytorycznego muszą zostać przekazane do Klienta nie później niż 3 godziny od momentu ich uzyskania.

Na większość pytań Konsultant odnajdzie odpowiedź w aplikacjach i systemach udostępnionych przez Zamawiającego, a także w Bazie Wiedzy, gdzie znajdzie niezbędne informacje na temat Usług, procesów i działań np. na podstawie obowiązujących regulaminów i cenników.

Połączenia przychodzące od Klienta Wewnętrznego będą trafiały do dedykowanej kolejki priorytetowej z pominięciem IVR. W momencie odebrania połączenia przez Konsultanta, System automatycznie otwiera Kartę Rejestracji Zgłoszenia, o której mowa w Załączniku nr do OPZ nadając mu unikalny numer i przypisując kategorię „Informacja Klient Wewnętrzny”.

3.5 Rodzaje zgłoszeń

Zamawiający oczekuje obsługi następujących Zgłoszeń przez Konsultantów:

- (a) Zgłoszenia informacyjne - niezależnie od kanału kontaktu (telefon/e-mail), jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta do Infolinii, powinno być zarejestrowane przez Konsultanta w Systemie i zostać zamknięte w ramach pojedynczej interakcji z Klientem, przez udzielenie mu odpowiedzi na podstawie informacji znajdujących się m.in. w Księdze Standardów, Bazie Wiedzy,

na stronie internetowej, w aplikacji lub w systemie, do którego konsultanci będą mieli dostęp. Zgłoszenie to jest zamykane na poziomie Infolinii.

- (b) Zgłoszenia wymagające odpowiedzi na zapytanie ze strony Klienta Wewnętrznego (Biur Merytorycznych) - niezależnie od kanału kontaktu (telefon/e-mail), jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta Wewnętrznego (Biura Merytoryczne) do Infolinii, powinno być zarejestrowane przez Konsultanta w Systemie i zostać zamknięte w ramach pojedynczej interakcji z Klientem Wewnętrznym przez udzielenie mu odpowiedzi na podstawie informacji znajdujących się w aplikacji lub systemie, do którego konsultanci będą mieli dostęp. Zgłoszenie to jest zamykane na poziomie Infolinii. Klient Wewnętrzny będzie łączył się z Infolinią na dedykowany numer z puli numerów podkładowych, z pominięciem IVR bezpośrednio do dedykowanej kolejki priorytetowej.
- (c) Zgłoszenia wymagające przekazania do Biura Merytorycznego - Zgłoszenia tego rodzaju będą wymagały rejestracji przez Konsultanta w Systemie, a następnie przekazania ich do Biura Merytorycznego. W zależności od tego czego dotyczy Zgłoszenie możemy wyróżnić:
- (d) Zgłoszenie niewymagające reakcji ze strony Biur Merytorycznych, ale wymagające informacji zwrotnej do Klienta - w zależności od kanału kontaktu (telefon/e-mail), jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta do Infolinii, w trakcie albo po jego zarejestrowaniu w Systemie, Klient otrzyma odpowiedź od Konsultanta (na podstawie Księgi Standardów) z podziękowaniem za kontakt i z informacją potwierdzającą przyjęcie zgłoszenia do rozpatrzenia przez właściwą komórkę organizacyjną. Zgłoszenie to jest zamykane na poziomie Infolinii.
- (e) Zgłoszenie wymagające reakcji ze strony Biur Merytorycznych i informacji zwrotnej do Klienta - w zależności od kanału kontaktu (telefon/e-mail), jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta na Infolinię, w trakcie lub po jego zarejestrowaniu w Systemie, Klient otrzyma odpowiedź od Konsultanta (wg ustalonego wzoru) z podziękowaniem za kontakt. Następnie, Konsultant przesyła Zgłoszenie do odpowiedniego Biura Merytorycznego w celu uzyskania wkładu do odpowiedzi dla Klienta.

Biuro Merytoryczne, opracowuje wkład merytoryczny i przesyła go do Infolinii, gdzie Konsultant samodzielnie redaguje odpowiedź dla Klienta, dostosowując treść zgodnie z zasadami określonymi w Księdze Standardów, a nie poprzez mechaniczne kopiowanie otrzymanej treści. tworzy odpowiedź i odsyła ją do Klienta w uprzednio ustalonej formie (telefon, e-mail). Zgłoszenie takie jest zamknięte po udzieleniu informacji zwrotnej do Klienta.

W treści kierowanej do Klienta nie mogą znajdować się adresy e-mail, nazwiska, podpisy, ani jakiegokolwiek dane kontaktowe pracowników Zamawiającego lub aliasy Biur Merytorycznych. Całość korespondencji z Klientem prowadzona jest wyłącznie za pośrednictwem dedykowanego adresu Infolinii i wyłącznie przez Konsultanta.

W przypadku stwierdzenia ujawnienia w korespondencji kierowanej do Klienta jakichkolwiek danych kontaktowych lub identyfikacyjnych pracowników Zamawiającego (adresy e-mail, nazwiska, aliasy Biur Merytorycznych), Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania niezwłocznego odsunięcia Konsultanta od obsługi Infolinii.

Konsultant ponosi odpowiedzialność za poprawność merytoryczną, językową i formalną przesyłanej odpowiedzi.

- (f) Zgłoszenie wymagające od Konsultanta wprowadzenia danych do innego systemu bądź aplikacji niż system rejestracji zgłoszeń w Infolinii - niezależnie od kanału kontaktu (telefon/e-mail), jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta na Infolinię, po jego zarejestrowaniu w Systemie,

Konsultant będzie zobowiązany zrobić oddzielny ticket w jednym z systemów/aplikacji. Zadania tego typu będą dotyczyć m.in. zgłoszeń związanych z elektronicznym systemem sprzedaży, które będą rejestrowane przez Konsultanta bezpośrednio w systemie Service Desk IT PKP IC lub w innym systemie wskazanym przez Zamawiającego.

(g) Zgłoszenia interwencyjne/ alarmowe - Zgłoszenie wymagające natychmiastowej reakcji, którego obsługa na podstawie Zgłoszenia inicjowana jest przez Konsultanta Infolinii, a następnie przekazywana telefonicznie w trybie natychmiastowym do stosownego Biura Merytorycznego lub służb ratunkowych. Jeśli Zgłoszenie tego wymaga, Konsultant wraca z odpowiedzią do Klienta po zakończeniu realizacji Zgłoszenia przez Biuro Merytoryczne, wtedy proces jest zakończony i zapisywany w Systemie jako Zgłoszenie zamknięte.

(h) Zgłoszenia dotyczące udzielenia pomocy w podróży osobom z niepełnosprawnościami - obsługa Zgłoszeń podróży osób z niepełnosprawnościami (OzN) polega na kompleksowym przyjmowaniu zgłoszeń OzN w komunikacji krajowej, telefonicznie i za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego zamieszczonego na stronie internetowej Spółki oraz w komunikacji międzynarodowej z wykorzystaniem dedykowanej Aplikacji OzN (PRM). Dotyczy to również Zgłoszeń OzN od innych przewoźników kolejowych.

Konsultant szczegółowo weryfikuje formularz zgłoszeniowy OzN przed przekazaniem go do Biura Merytorycznego (na drugi poziom weryfikacji), nie później niż w ciągu 2 godzin od chwili otrzymania od Klienta kompletnego Zgłoszenia. Przekazanie OzN odpowiedzi dotyczącej sposobu i zakresu wsparcia następuje w terminie nieprzekraczającym 12 godzin od chwili otrzymania od Klienta kompletnego Zgłoszenia OzN. Kontakt z OzN jest wymagany, na każdym etapie procesu organizowania i realizacji wsparcia, jeśli zachodzi taka konieczność.

Konsultant udzieli informacji zwrotnej do Klienta. W przypadku braku możliwości „dodzwonienia” się do Klienta, lub jeśli Klient wybierze tą formę informacji zwrotnej, Konsultant wyśle SMS z odpowiedzią dla Klienta.

Każde Zgłoszenie przejazdu osoby z niepełnosprawnością będzie musiało być zarejestrowane w specjalnym rejestrze, który będzie elementem procedury. Rejestr dostarczy Zamawiający.

Zasady organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży kolejną zawarte są w Księdze Standardów i zostaną przekazane

4. Zasoby ludzkie

Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę pracowników lub współpracowników Infolinii oraz zrealizuje działania związane z ich rekrutacją oraz selekcją celem zapewnienia właściwego poziomu świadczenia Usługi.

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, że Konsultanci będą posiadali odpowiedni poziom kompetencji (wykształcenie, doświadczenie, zdolności interpersonalne oraz inne cechy osobiste) do wykonywania powierzonych im zadań.

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić:

(a) obsługę Zgłoszeń przez Konsultantów w języku polskim oraz angielskim,

- (b) Konsultantów posługujących się biegle językiem polskim w mowie i piśmie, przy czym w przypadku, gdy język polski jest językiem obcym dla Konsultanta, wymagane jest, aby posługiwał się językiem polskim na poziomie zaawansowanym, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 lutego 2016 r. w sprawie egzaminów z języka polskiego jako obcego (Dz.U. z 2018 r. poz. 1386),
- (c) Konsultantów obsługujących Użytkowników posługujących się językiem angielskim, którzy muszą posługiwać się językiem angielskim w mowie i w piśmie przynajmniej na poziomie min. C1, według skali przyjętej przez Radę Europy (Common European Framework of Reference for Languages), co zostało potwierdzone stosownym certyfikatem. Wykonawca zapewni możliwość obsługi co najmniej dwóch równocześnie Zgłoszeń prowadzonych w języku angielskim.

Wykonawca zobowiązuje się do przyjęcia od każdego z Konsultantów, przed rozpoczęciem wykonywania obowiązków przez każdego z nich i przekazania Zamawiającemu oświadczenia o zachowaniu w tajemnicy informacji, w tym informacji prawnie chronionych nabytych za pośrednictwem Infolinii, związanych z wykonywaniem tych obowiązków.

Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie odsunąć (nie później niż w ciągu 1 dnia kalendarzowego) od pełnienia obowiązków Konsultanta w przypadku uzyskania przez Zamawiającego lub Wykonawcę wiedzy o zachowaniu Konsultanta, noszących znamiona naruszenia obowiązku zachowania poufności uzyskanych informacji. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu w terminie nie dłuższym niż 1 Dzień roboczy.

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić przez cały okres realizacji Umowy koordynację i kontrolę bieżącej pracy Konsultantów Infolinii przez Koordynatorów Infolinii, którzy całodobowo i na bieżąco będą monitorować jakość świadczonych Usług oraz świadczyć pomoc w sytuacjach problemowych, a także pozostawać w stałym kontakcie z Koordynatorem Umowy po stronie Zamawiającego.

W szczególności do zadań Koordynatora Infolinii należeć będzie:

- (a) kontrola kolejek połączeń oczekujących;
- (b) kontrola połączeń w poszczególnych grupach Konsultantów (tzw. skill'ach);
- (c) kontrola kolejek Zgłoszeń oczekujących na podjęcie przez Konsultantów Infolinii, będących w trakcie realizacji przez grupy Konsultantów dedykowanych do obsługi poszczególnych typów zadań,
- (d) pomoc Konsultantom w sytuacjach niestandardowych,
- (e) kontrola jakości świadczonych Usług przez Konsultantów, dotrzymywanie uzgodnionego SLA (jakościowe warunki świadczenia Usługi) opisanego w pkt 2 OPZ,
- (f) kontrola jakości świadczonych Usług przez Konsultantów poprzez bieżący odsluch obsługiwanych połączeń,
- (g) nadzór nad procesem wdrożenia nowych Konsultantów oraz monitorowanie poziomu przygotowania merytorycznego jakości wykonywanej pracy,
- (h) zarządzanie komunikacją i koordynacją działań w sytuacjach nadzwyczajnych, takich jak Awarie systemów Zamawiającego, klęski żywiołowe, katastrofy kolejowe lub inne zdarzenia skutkujące zwiększoną liczbą Zgłoszeń,
- (i) utrzymywanie kontaktu z Zamawiającym w zakresie bieżących działań operacyjnych.

Wykonawca zapewni, że Koordynatorzy Infolinii będą posiadali odpowiedni poziom kompetencji (wykształcenie, doświadczenie, zdolności interpersonalne oraz inne cechy osobiste) do wykonywania

powierzonych im zadań. Wykonawca zapewni jeden numer kontaktowy do dyżurującego Koordynatora/-ów Infolinii.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił przez cały okres trwania Umowy szkolenia Konsultantów Infolinii realizowane przez Trenera/-ów w zakresie świadczonych Usług oraz stworzenie, utrzymywanie i aktualizację dokumentacji szkoleniowej.

Wykonawca zapewni, że Trenerzy będą posiadali odpowiedni poziom kompetencji (wykształcenie, doświadczenie, zdolności interpersonalne oraz inne cechy osobiste) do wykonywania powierzonych im zadań.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapełnił przez cały okres trwania Umowy nadzór nad realizacją Umowy Koordynatorowi Umowy, pozostającego w stałym kontakcie z Koordynatorem Umowy po stronie Wykonawcy.

5. Szkolenia personelu i monitorowanie jakości Infolinii

Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań, których celem będzie rzetelne przygotowanie Konsultantów do świadczenia usługi obsługi Infolinii.

Strony ustalą szczegóły przeprowadzenia szkolenia, ilość, terminy oraz zakres tematyczny szkoleń dla Konsultantów, a w szczególności czas trwania okresu przygotowawczego.

Szkolenia dla Konsultantów mogą być rejestrowane przez Wykonawcę w celu dokumentacji przebiegu szkolenia oraz analizy jakości.

Przed rozpoczęciem świadczenia Usług Zamawiający zapewni Wykonawcy przeszkolenie z zakresu wymienionego poniżej dla Koordynatorów Infolinii oraz wskazanych Trenerów, celem umożliwienia im kaskadowego przeszkolenia Konsultantów obejmujące w szczególności:

- (a) obowiązujące procedury obsługi Zgłoszeń,
- (b) charakterystykę przewozów i przewoźników pasażerskich,
- (c) regulaminy, wzory biletów, wzory poświadczeń oraz zasad sprzedaży biletów w pociągu,
- (d) ulg ustawowe, voucherów oraz taryfy,
- (e) schemat sieci kolejowej, rozkład jazdy dostępnego dla podróżnych oraz dodatków A i B,
- (f) regulamin przewozów PKP IC, zasady dotyczące przeszkód w przewozie, awaryjnego honorowania oraz zmian warunków podróży,
- (g) wybrane regulacje i zarządzenia stosowane przez przewoźników,
- (h) zasady wystawiania biletów, w tym wzory stosowane u różnych przewoźników oraz zasady zwrotów i wymian biletów,
- (i) elektroniczne kanały sprzedaży oraz zasady i warunki naliczania ofert w systemach Zamawiającego,
- (j) obsługi OzN w PKP IC,
- (k) zagadnienia handlowe w komunikacji międzynarodowej,
- (l) procedury dotyczące przesyłek oraz rzeczy znalezionych,
- (m) zasady rozpatrywania zwrotów, reklamacji i skarg,
- (n) informacje dotyczące taboru PKP IC.

Wykonawca na podstawie dostarczonej przez Zamawiającego dokumentacji przygotowuje skrypty rozmów i odpowiedzi, umożliwiające udzielenie odpowiedzi przez Konsultantów Infolinii, bez konieczności uzyskiwania wkładu ze strony Zamawiającego lub podmiotu z nim współpracującego.

Wykonawca po zakończeniu szkoleń Konsultantów przeprowadzi testy wiedzy. Testy wiedzy będą podlegały akceptacji Zamawiającego.

Za pozytywny wynik testu Konsultanta uznaje się uzyskanie co najmniej 90% poprawnych odpowiedzi.

W przypadku negatywnego wyniku testu Konsultant będzie miał możliwość do ponownego przystąpienia do testu w terminie 3 Dni roboczych od poinformowania go o negatywnym wyniku poprzedniego testu.

W przypadku, gdy Konsultant nie uzyska pozytywnego wyniku testu wiedzy również podczas drugiego podejścia, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie odsunąć taką osobę od procesu obsługi Infolinii. Wykonawca może skierować Konsultanta do ponownego przeszkolenia, jednak dopuszczenie go do pracy na Infolinii jest możliwe wyłącznie po uzyskaniu pozytywnego wyniku testu wiedzy.

Zamawiający zastrzega sobie prawo zlecenia Wykonawcy przeprowadzenia dodatkowych szkoleń tematycznych w dowolnym momencie trwania Umowy, jeżeli stwierdzi taką potrzebę w szczególności w zakresie wybranego obszaru merytorycznego, typu Zgłoszeń, procedury lub obsługi konkretnego procesu.

Wyniki wszystkich testów Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu w ciągu 2 Dni roboczych od oceny testów. Zamawiający dostarczy Wykonawcy zasady komunikacji z Zamawiającym, w tym również zasady postępowania w sytuacjach nadzwyczajnych.

Wykonawca opracuje materiały szkoleniowe dla Konsultantów Infolinii na podstawie ustalonych z Zamawiającym procedur oraz szkoleń z wykorzystywanego Oprogramowania.

Wszystkie materiały szkoleniowe oraz skrypty rozmów i odpowiedzi będą podlegały weryfikacji i akceptacji Zamawiającego przed ich wdrożeniem.

Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres obowiązywania Umowy do bieżącego szkolenia zatrudnianych przez siebie pracowników z procedur operacyjnych, obsługi oprogramowania oraz umiejętności miękkich.

Wykonawca okresowo będzie weryfikował wiedzę i umiejętności Konsultantów dopuszczonych do pracy zgodnie z procedurą oceny opracowaną przez Zamawiającego.

Zamawiający opracuje procedurę oceny pracy Konsultanta obejmującą zarówno ocenę wiedzy merytorycznej, jak i umiejętności miękkich. Procedura zawierać będzie również kartę oceny Konsultanta oraz wytyczne dotyczące postępowania z Konsultantem, który uzyskał negatywną ocenę (w tym możliwość ponownego szkolenia lub odsunięcia od obsługi Infolinii).

Wykonawca w ramach okresowej (miesięcznej) oceny pracy Konsultanta odsłucha i oceni rozmowy przez niego przeprowadzone. Rozmowy wybrane do oceny powinny obejmować różne tematy oraz długości ich trwania. Weryfikacja będzie dotyczyć co najmniej 3% wszystkich rozmów miesięcznie (przy czym nie mniej niż 10 rozmów miesięcznie) przeprowadzonych przez każdego Konsultanta, które będą oceniane zgodnie z opracowanymi przez Zamawiającego kryteriami i zapisywane w karcie oceny. Wynik oceny odsłuchanych rozmów oraz opis przesłuchanych rozmów Wykonawca przekaże Zamawiającemu do 5 dnia

kalendarzowego następnego miesiąca lub w przypadkach szczególnych, na każde żądanie Zamawiającego. Karty oceny zostaną opracowane przez Zamawiającego po zawarciu Umowy.

Materiały będące podstawą weryfikacji wiedzy i umiejętności Konsultantów wraz kartami ocen powinny być przechowywane przez Wykonawcę przez cały okres obowiązywania Umowy.

W ramach monitorowania jakości pracy Infolinii Wykonawca dokona analizy wszystkich Zgłoszeń dotyczących Reklamacji na nienależyte lub niezgodne ze standardami obsługi działania Konsultanta, złożonych w danym Okresie Rozliczenia Parametru i wynik oceny Reklamacji pod kątem ich zasadności przekaże Zamawiającemu do 5 dnia następnego miesiąca lub w przypadkach szczególnych na każde żądanie Zamawiającego.

Wykaz Reklamacji za dany Okres Rozliczenia Parametru będzie zawierał:

- (a) listę ocenionych Zgłoszeń,
- (b) nagrania rozmów poddanych ocenie,
- (c) opis przypadków, których dotyczyła Reklamacja,
- (d) wskazanie podjętych działań korygujących lub dyscyplinujących.

Wykonawca na podstawie dostarczonej przez Zamawiającego dokumentacji opracuje Bazę Wiedzy, która zawierać będzie w szczególności:

- (a) opis istotnych dla Konsultanta elementów procedur operacyjnych,
- (b) odpowiedzi na najczęściej występujące pytania od Klientów,
- (c) zidentyfikowane problemy wraz z opisem sposobu ich rozwiązania.

Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji Bazy Wiedzy, nie rzadziej niż raz w miesiącu, a także każdorazowo na wniosek Zamawiającego przez cały okres obowiązywania Umowy. Aktualizacje powinny być dokonywane niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zmianach w procedurach, przepisach lub ofertach mających wpływ na obsługę Klienta.

Zamawiający, na każdym etapie realizacji Umowy, zachowuje prawo do sprawowania nadzoru merytorycznego, w tym w szczególności:

- (a) weryfikacji materiałów szkoleniowych i zawartości Bazy Wiedzy,
- (b) udziału w przeprowadzanych szkoleniach, egzaminach i ocenach okresowych,
- (c) zgłaszania uwag i żądania wprowadzenia niezbędnych korekt w treściach merytorycznych.

Przedstawiciel Zamawiającego jest uprawniony do przeprowadzania wizyt w miejscu świadczenia czynności objętych Umową, w celu weryfikacji jakości realizacji Usługi. Wizyty te mogą odbywać się bez ograniczeń co do liczby i czasu ich trwania, jednak z poszanowaniem obowiązujących u Wykonawcy zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy..

8. Szkolenia okresowe

Zamawiający przewiduje, w razie konieczności, przeprowadzenie okresowych szkoleń podwyższające poziom wiedzy i kwalifikacji Konsultantów, nie rzadziej niż raz na pół roku.

Szkolenia Konsultantów będą się odbywały za pośrednictwem Trenerów Zamawiającego lub w formule *train the trainer*, po wcześniejszym zatwierdzeniu harmonogramu i programu szkolenia przez Koordynatorów Umowy Stron. Zamawiający przewiduje, że w ramach okresowego szkolenia, czas na szkolenie na jednego Konsultanta powinien wynosić nie mniej niż 6 godzin (tj. co najmniej 6 godzin raz na

pół roku), chyba że Koordynatorzy Umowy Stron jednomyślnie zdecydują inaczej.

Szkolenia mogą być realizowane w formie stacjonarnej lub zdalnej (online), w zależności od potrzeb i możliwości technicznych.

Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo zapewnić niezbędną infrastrukturę i organizację szkolenia, analogicznie jak w przypadku szkoleń wstępnych, a także zagwarantować uczestnictwo wszystkich aktualnie zatrudnionych Konsultantów Infolinii.

Po zakończeniu każdego szkolenia okresowego Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu listę obecności Konsultantów uczestniczących w szkoleniu oraz krótkie sprawozdanie z jego przebiegu (zakres tematyczny, daty, prowadzący, liczba uczestników).

9. Opis wymagań dla Systemu

System musi spełniać wymogi bezpieczeństwa zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ciągłości działania Systemu, w tym do wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, które zapewnią integralność, poufność i dostępność przetwarzanych danych.

Zamawiający oczekuje, że okno serwisowe tj. okres, w którym mogą być wykonane prace konserwacyjne lub modernizacyjne Systemu będzie występowało nie częściej niż raz w tygodniu w godzinach 23:45 – 00:45, wyłącznie w terminach uprzednio uzgodnionych z Zamawiającym.

Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o planowanym terminie okna serwisowego z co najmniej 48-godzinnyim wyprzedzeniem oraz do przekazania informacji o zakresie planowanych prac.

W czasie trwania okna serwisowego Konsultanci mogą obsługiwać Zgłoszenia Klientów w ograniczonym zakresie. Po zakończeniu okna serwisowego, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu oraz zapewnienia, że Konsultanci dokonają kompletnego uzupełnienia wszystkich danych dotyczących Zgłoszeń obsłużonych w okresie niedostępności Systemu.

W przypadku wystąpienia Awarii lub nieplanowanych przerw w działaniu Systemu, Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o zaistniałej sytuacji oraz o przewidywanym czasie przywrócenia pełnej sprawności Systemu.

Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania i stosowania planu ciągłości działania (Business Continuity Plan), obejmującego awarię sprzętu, oprogramowania, sieci, a także sytuacje losowe (np. brak zasilania, klęski żywiołowe, zagrożenia bezpieczeństwa). Plan ten będzie udostępniany Zamawiającemu na jego żądanie i aktualizowany nie rzadziej niż raz w roku.

Zakres planu ciągłości działania powinien obejmować co najmniej:

- (a) identyfikację ryzyk,
- (b) procedury reagowania i przywracania działania,

- (c) opis infrastruktury zapasowej,
- (d) procedury komunikacji z Zamawiającym,
- (e) zasady testowania oraz utrzymywania planu.

10. Opis infrastruktury teleinformatycznej

Zamawiający oczekuje, aby Wykonawca posiadał w miejscu świadczenia Usługi co najmniej 2 łącza internetowe od dwóch niezależnych operatorów telekomunikacyjnych.

Przepustowość każdego z łączy nie może być mniejsza niż 200 Mb/s. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości działania i wysokiej dostępności połączenia internetowego oraz do niezwłocznego podejmowania działań naprawczych w przypadku wystąpienia Awarii lub utraty łączności.

Wykonawca musi posiadać infrastrukturę teleinformatyczną, składającą się z co najmniej dwóch urządzeń z przydzielonymi na stałe adresami IP, umożliwiającymi zestawienie dwóch tuneli VPN z Zamawiającym w technologii DMVPN. Tunele powinny być zbudowane w oparciu o dwie niezależne ścieżki transmisji.

Zamawiający dopuszcza, aby tunele VPN były zestawione do innej lokalizacji niż miejsce świadczenia Usługi pod warunkiem, że Wykonawca będzie posiadał sieć LAN/MAN/WAN w technologii xWDM lub MPLS z gwarancją jakości (QoS) o przepustowości nie mniejszej niż 200 Mb/s pomiędzy miejscem świadczenia Usługi a lokalizacją, w której zakończone będą tunele VPN.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia funkcjonowania lokalizacji zapasowej, która umożliwi nieprzerwane świadczenie Usługi w przypadku niedostępności lokalizacji głównej, spowodowanej awarią sprzętu, oprogramowania, sieci, zdarzeniami losowymi lub innymi czynnikami uniemożliwiającymi utrzymanie ciągłości działania.

Lokalizacja zapasowa musi być wyposażona w infrastrukturę techniczną równoważną lub zapewniającą nie niższy poziom dostępności, wydajności i bezpieczeństwa niż lokalizacja główna.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia gotowości lokalizacji zapasowej do natychmiastowego przejęcia ruchu operacyjnego Infolinii. Przełączenie do lokalizacji zapasowej musi być możliwe do wykonania niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 2 godzin od wystąpienia zdarzenia powodującego niedostępność lokalizacji głównej.

Wykonawca zobowiązany jest do regularnego testowania funkcjonowania lokalizacji zapasowej, nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy oraz przekazywania Zamawiającemu raportu z przeprowadzonych testów.

W przypadku przełączenia operacji do lokalizacji zapasowej, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia funkcjonalności Systemu, narzędzi pracy Konsultantów oraz nieprzerwanej obsługi Zgłoszeń zgodnie z parametrami określonymi w Umowie.

W przypadku gdy część Konsultantów wykonuje obowiązki zdalnie, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić im bezpieczne połączenie z siecią Wykonawcy oraz gwarantowany dostęp do systemów Zamawiającego poprzez ustanowione tunele VPN, zgodnie z wymogami bezpieczeństwa określonymi w Umowie.

Zamawiający ma prawo do zmiany swoich zakończeń tuneli VPN zgodnie z potrzebami organizacyjnymi, po uprzedni uzgodnieniu terminu i sposobu wdrożenia zmian z Wykonawcą.

11. Dostęp do systemów i aplikacji Zamawiającego

Zamawiający umożliwi Konsultantom Wykonawcy dostęp do zasobów informatycznych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usługi przez Wykonawcę. Połączenie do tych zasobów realizowane za pośrednictwem łączy teleinformatycznych opisany w punkcie 10 powyżej. Dostęp ten będzie przydzielany wyłącznie dla ściśle określonej adresacji IP mieszczącej się w zakresie zestawionych tuneli VPN oraz przy użyciu imiennych kont użytkowników nadawanych przez Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby dostęp do systemów i aplikacji Zamawiającego mieli wyłącznie upoważnieni Konsultanci, przeszkoleni w zakresie ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji oraz zasad korzystania z systemów Zamawiającego.

Każdy Konsultant otrzyma dostęp do odpowiednich aplikacji i systemów Zamawiającego wyłącznie po podpisaniu oświadczenia o zachowaniu poufności stanowiący Załącznik nr 5 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia ewidencji złożonych oświadczeń i udostępnianiu ich na żądanie Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdorazowym nadaniu, modyfikacji lub cofnięciu dostępu do systemów i aplikacji Zamawiającego dla poszczególnych Konsultantów. W przypadku zakończenia współpracy z Konsultantem lub zmian w zakresie jego obowiązków, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie jednego dnia kalendarzowego, poinformować Zamawiającego o konieczności dezaktywacji konta użytkownika w systemie Zamawiającego.

Dostęp do systemów Zamawiającego będą przyznawane imiennie i nie mogą być współdzielone pomiędzy Konsultantów ani inne osoby. Niedopuszczalne jest udostępnianie danych uwierzytelniających do systemów Zamawiającego osobom trzecim.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia lub cofnięcia dostępu do systemów i aplikacji Zamawiającego w przypadku stwierdzenia naruszeń zasad bezpieczeństwa, zasad poufności lub warunków Umowy.

Wykonawca zobowiązany jest do stosowania wszystkich wymogów bezpieczeństwa oraz polityk bezpieczeństwa informacji przekazanych przez Zamawiającego, w tym w szczególności:

- (a) ochrony danych osobowych,
- (b) bezpieczeństwa sieci i systemów informatycznych,
- (c) zasad korzystania z kont użytkowników i haseł dostępu.

Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego zgłaszania Zamawiającemu wszelkich incydentów bezpieczeństwa, naruszeń poufności danych lub podejrzeń nieuprawnionego dostępu do systemów, aplikacji i zasobów Zamawiającego. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:

- (a) datę i godzinę zdarzenia,
- (b) opis incydentu,
- (c) zakres potencjalnego naruszenia,
- (d) podjęte działania zaradcze.

Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z Zamawiającym w zakresie analizy, ograniczenia skutków oraz zapobiegania ponownemu wystąpieniu podobnych incydentów.

Wykonawca zapewnia, że wszyscy Konsultanci, którym przyznano dostęp do systemów i aplikacji Zamawiającego, zostali przeszkoleni w zakresie bezpieczeństwa informacji i zasad korzystania z tych

systemów, w tym w zakresie ochrony danych osobowych i poufności informacji.

12. Podstawowe założenia dotyczące rejestracji Zgłoszeń

- (a) rejestracja Zgłoszenia w Systemie i nadanie mu unikalnego numeru identyfikacyjnego,
- (b) funkcjonalność nadawania Zgłoszeniom kategorii (minimum 3 poziomy),
- (c) funkcjonalności pól dynamicznych (menu rozwijane) w celu przyspieszenia rejestracji Zgłoszeń,
- (d) funkcjonalność słowników (przekazanych przez Zamawiającego w formie plików) do zastosowania w polach dynamicznych,
- (e) funkcjonalność historii kontaktów i zmian w obrębie danego Zgłoszenia
- (f) funkcjonalność generowania raportów i zestawień według określonych przez Zamawiającego parametrów.

Rejestracja Zgłoszenia odbywać się będzie w Systemie za pomocą Karty Rejestracji Zgłoszenia, w której dane rejestrowane będą w podziale na dane zapisywane automatycznie oraz dane wprowadzane manualnie przez Konsultanta.

System musi zapewnić możliwość modyfikowania pola zawierającego opis Zgłoszenia przez Konsultanta, z pełną historią zmian, obejmującą identyfikację użytkownika dokonującego edycji oraz znacznik czasu modyfikacji. System umożliwi nadawanie statusów Zgłoszeniom, które określają etap rozpatrywanego Zgłoszenia. Statusy Zgłoszeń zostały opisane w Załączniku nr 2 do OPZ.

System zapewnia walidację pól dla wpisywanych danych w Karcie Rejestracji Zgłoszenia, w tym kontrolę poprawności i kompletności wymaganych informacji.

System zapewni możliwość przekazania poprzez e-mail Zgłoszeń do Biura Merytorycznego zgodnie z wystandardyzowanymi kryteriami, ze szczególnym uwzględnieniem Zgłoszeń wymagających natychmiastowej reakcji. Przekazywanie to odbywać się będzie przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa i poufności danych.

Wszelkie zmiany konfiguracji Systemu, w tym modyfikacje słowników, kategorii Zgłoszeń, statusów, mogą być wprowadzane wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym.

Szczegółowy opis parametrów Systemu stanowi Załącznik nr 4 do OPZ.

13. Przechowywanie informacji o Zgłoszeniach

Wymagane jest, aby System:

- (a) przechowywał wszystkie informacje zgromadzone przez Infolinię za pośrednictwem Karty Rejestracji Zgłoszenia we wszystkich obsługiwanych kanałach kontaktu, z zachowaniem pełnej integralności danych,
- (b) automatycznie aktualizował historię kontaktów z rozpoznanym Klientem,
- (c) zapewniał przechowywanie danych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz polityką bezpieczeństwa informacji Zamawiającego,
- (d) umożliwiał weryfikację i audyt zapisanych informacji na żądanie Zamawiającego,
- (e) gwarantował ciągły dostęp do rekordów baz danych Systemu przez wielu Konsultantów jednocześnie, z zachowaniem mechanizmów kontroli dostępu i blokady współbiorącej edycji tych samych rekordów,

- (f) zapewnił bezpieczne archiwizowanie danych oraz możliwość ich odtwarzania w przypadku Awarii.

14. Sterowanie ruchem przychodzącym (IVR)

System zapewnia następujące funkcjonalności:

- (a) nagrywania, edycji i usuwania komunikatów głosowych na potrzeby odtwarzania automatycznych wiadomości dla dzwoniących (np. automatyczne informacje) oraz edycji menu wyboru,
- (b) tworzenia drzewa komunikatów (min. 50 komunikatów na min. 10 poziomach),
- (c) informowania o szacowanym czasie oczekiwania na połączenie z Konsultantem oraz o pozycji w kolejce oczekujących,
- (d) zamieszczania i odtwarzania zapowiedzi głosowych dla sytuacji awaryjnych przed dokonaniem wyboru na drzewie IVR,
- (e) automatycznego odtwarzania dzwoniącemu nagrań głosowych w zależności od wyborów dokonywanych przez osoby dzwoniące poprzez mechanizm DTMF,
- (f) konfiguracji zapowiedzi głosowych oraz możliwość zmiany odtwarzanych nagrań bez konieczności restartu Systemu,
- (g) kolejki bezwzględnego priorytetu dla numerów alarmowych,
- (h) kolejkę z priorytetem na przyszłe potrzeby Zamawiającego,
- (i) zapewnienia odpowiedniej jakości dźwięku komunikatów IVR, w tym jednolitego poziomu głośności, braku zniekształceń oraz czytelności nagrań w obu językach (polski i angielski).

Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania kompletu nagrań komunikatów IVR (maksymalnie 30 zapowiedzi w języku polskim i maksymalnie 30 zapowiedzi w języku angielskim) z użyciem profesjonalnego głosu lektorskiego wraz z masteringiem na potrzeby Systemu IVR. Dodatkowo Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres obowiązywania Umowy, do wykonania – na pisemne wezwanie Zamawiającego – dwóch kompletów nagrań komunikatów IVR (maksymalnie 30 zapowiedzi w języku polskim i maksymalnie 30 zapowiedzi w języku angielskim) z użyciem głosu lektorskiego i masteringiem na potrzeby Systemu IVR.

Wszelkie treści komunikatów IVR przed ich nagraniem oraz publikacja muszą zostać zatwierdzone przez Zamawiającego.

Zamawiający, według swojego wyłącznego wyboru, może dostarczyć wykonawcy własne nagrania komunikatów IVR. Wykonawca jest wówczas zobowiązany do ich implementacji w Systemie w terminie wskazanym przez Zamawiającego, bez dodatkowych kosztów.

Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania aktualności komunikatów IVR oraz zapewnienia ich zgodności z bieżącą organizacją obsługi Infolinii, w tym w szczególności z obowiązującymi godzinami pracy, komunikatami o Awariach systemów Zamawiającego, sytuacjach kryzysowych oraz komunikatami okresowymi (np. świątecznymi).

Treść komunikatu dotyczącego przetwarzania danych osobowych Klientów zostanie przekazana Wykonawcy przez Zamawiającego.

15. Generowanie szczegółowych raportów

Zamawiający oczekuje aby Wykonawca dostarczał szczegółowy raport dotyczący świadczonej Usługi w cyklach miesięcznych.

Raport powinien obejmować w szczególności dane dotyczące:

- (a) liczby i rodzaju obsługiwanych Zgłoszeń,
- (b) czasów obsługi,
- (c) poziomu jakości Usługi (SLA),
- (d) czasu oczekiwania w kolejce,
- (e) zajętości Konsultantów,
- (f) innych parametrów określonych w Załączniku nr 7 do Umowy.

Szczegółowy szablon raportu znajduje się w Załączniku nr 7 Umowy. Zmiany szablonu mogą być dokonywane przez Koordynatora Umowy Zamawiającego, nie częściej jednak niż raz w miesiącu, po wcześniejszym poinformowaniu Wykonawcy.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia Wykonawcy dodatkowych raportów obejmujących opomiarowane parametry Usługi, jednak nie częściej niż raz w miesiącu.

Wykonawca zobowiązany jest dostarczać raporty w formie elektronicznej (plik .xlsx lub .csv), w terminie do 3 Dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu raportowanym, na adres e-mail Koordynatora Umowy Zamawiającego.

Zamawiający wymaga dostępu do Systemu Wykonawcy obrazującego bieżącą pracę Infolinii (np. zajętość kolejek, wskaźnik SL, SF AHT, ASA) w interwale nie dłuższym niż 5 sekundowym.

16. Baza Wiedzy

System ma zapewniać bezpieczne przechowanie wszystkich materiałów przekazanych przez Zamawiającego oraz materiałów opracowanych przez Wykonawcę na podstawie dokumentacji i wytycznych Zamawiającego.

System zapewnia możliwość:

- (a) umieszczania dokumentów, publikacji i artykułów, załączników, poradników, materiałów multimedialnych oraz innych zasobów wspierających obsługę Klienta,
- (b) przeszukiwania informacji zgromadzonych w Bazie Wiedzy na podstawie słów kluczowych (z możliwością zaawansowanego wyszukiwania z dopasowywaniem pasujących treści, prezentowania określonych grup wyników na początku listy, jako ważniejszych, wyróżnianie szukanej frazy),
- (c) nadawania atrybutów informacjom przekazywanym do Bazy Wiedzy,
- (d) sortowania informacji zgromadzonych w Bazie Wiedzy według nadanych im atrybutach,
- (e) masowego aktualizowania informacji zgromadzonych w Bazie Wiedzy za pomocą popularnych formatów plików (.xls,.xml),
- (f) aktualizowania Bazy Wiedzy przez Konsultantów, po wcześniejszym zatwierdzeniu zmian przez administratora Bazy Wiedzy lub Zamawiającego,
- (g) drukowania treści,
- (h) importu do Systemu obecnie istniejących dokumentów,
- (i) udostępniania treści i dokumentów uprawnionym grupom użytkowników z możliwością nadawania i cofania uprawnień dostępu,
- (j) prowadzenia historii wersji dokumentów oraz archiwizacji wcześniejszych wersji treści.

Aktualizowanie Bazy Wiedzy nie będzie wymagało restartu Systemu, a wszelkie zmiany będą widoczne dla Konsultantów niezwłocznie po ich zatwierdzeniu.

Struktura Bazy Wiedzy będzie miała formę drzewa tematycznego, umożliwiającą logiczne grupowanie treści i szybki dostęp do informacji.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu zasady funkcjonowania Bazy Wiedzy i omówi sposób korzystania z niej przez wszystkich Konsultantów. Wykonawca jest zobowiązany do aktualizowania na bieżąco Bazy Wiedzy w oparciu o wiedzę otrzymaną na szkoleniach, spotkaniach merytorycznych oraz poprzez przekazywane komunikaty dotyczące sytuacji w ruchu pociągów i na sieci kolejowej.

Każda zmiana lub dodanie treści do Bazy Wiedzy wymaga wcześniejszej akceptacji Zamawiającego. Zamawiający ma prawo do przeglądu, korekty lub usunięcia dowolnej treści z Bazy Wiedzy.

17. Nagrywanie rozmów

System zapewnia następujące funkcjonalności:

- (a) rejestrowania danych o przebiegu kontaktów przychodzących i wychodzących przez kanał głosowy oraz możliwość dołączenia do nagranej rozmowy następujących znaczników:
 - dane Konsultanta, na którego koncie zostało odebrane Zgłoszenie,
 - numer telefonu, z którego przyszło Zgłoszenie,
 - data i godzina przyjęcia Zgłoszenia w formacie: RRRR-MM-DD, HH:MM:SS,
 - numer Zgłoszenia,
 - czas trwania połączenia;
- (b) nagrywania, odtwarzania i pobierania rozmów prowadzonych przez Konsultantów;
- (c) graficznego zapisu dźwięku, z możliwością lub spowolnienia przyspieszania odsłuchu, wizualnego oznaczenia momentów ciszy, wyciszania jednej ze stron rozmowy oraz identyfikacji, która strona zakończyła połączenie,
- (d) przeszukiwania nagrań rozmów w oparciu o:
 - dane Konsultanta, na którego koncie zostało odebrane Zgłoszenie,
 - numer telefonu, z którego przyszło Zgłoszenie,
 - datę i godzinę przyjęcia Zgłoszenia w formacie: RRRR-MM-DD, HH:MM:SS,
 - numer Zgłoszenia,
 - czas trwania połączenia;
- (e) przypisywania ocen i komentarzy nagranyom rozmowom przez uprawnione osoby,
- (f) odsłuchiwanie i pobierania nagrań przez uprawnionych użytkowników,
- (g) podglądu ocen i komentarzy do rozmów przez uprawnionych użytkowników,
- (h) nadawania uprawnień do odsłuchiwanie i pobierania nagranych rozmów w zależności od osoby, stanowiska lub roli w strukturze organizacyjnej,
- (i) eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie w środowisku Windows,
- (j) archiwizowania kontaktów przychodzących ze wszystkich kanałów,
- (k) Rejestracji, pobierania i archiwizacji oraz pobierania odpowiedzi udzielanych przez kanał e-mailowy.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do bieżącego pobierania, odsłuchiwanie oraz analizy nagrań rozmów i korespondencji w ramach monitoringu jakości pracy Konsultantów.

Wykonawca zobowiązany będzie do przekazania wszystkich nagrań lub danych (w tym Zgłoszeń i innych danych wskazanych w Umowie) nie później niż 7 dni po zakończeniu świadczenia Usługi, a także na każde żądanie Zamawiającego lub odpowiednich sądów, organów lub instytucji, jeśli byłoby to wymagane zgodnie

z właściwymi przepisami, w terminie 24 godzin od momentu złożenia takiego żądania (lub w terminie wynikającym z właściwych przepisów).

Jednocześnie w każdym przypadku z odpowiednim wyprzedzeniem, jeżeli Zamawiający zobowiązany jest do dokonania odpowiedniej czynności przed sądem, organem lub instytucją. Po przekazaniu nagrań lub danych Zamawiającemu, zwróci on Wykonawcy przekazane nośniki w terminie kolejnych 30 dni, chyba, że dane i nagrania przekazane zostaną na nośnikach optycznych (w takim przypadku Zamawiający nabywa własność nośników z chwilą ich przekazania Zamawiającemu).

Nagrania i dane (w tym Zgłoszenia i inne dane wskazane w Umowie) zostaną przekazane w strukturze uzgodnionej pomiędzy Stronami, zapewniającej weryfikację i wyszukanie określonych informacji zgodnie z listą znaczników (funkcjonalności) wskazaną powyżej.

Wykonawca zapewni przekazanie Zamawiającemu nagrań, Zgłoszeń i innych danych wskazanych powyżej w sposób zgodny z najlepszymi praktykami rynkowymi, umożliwiający ich import do innych systemów obsługi Zgłoszeń (w formie bazodanowym). Format i sposób przekazywania danych Strony ustalą po zawarciu Umowy.

Wykonawca udostępni Zamawiającemu interfejs lub aplikację służącą do przeglądania, odsłuchiwania, pobierania, eksportowania i tagowania nagranych rozmów oraz danych z Kart Rejestracji Zgłoszenia. Wykonawca będzie miał obowiązek przechowywać (archiwizować) zarejestrowane połączenia i inne dane związane ze Zgłoszeniami przez cały okres trwania Umowy oraz nie dłużej niż 90 dni po zakończeniu Umowy, w tym tworzyć kopie zapasowe takich nagrań i danych. Po upływie tego okresu Wykonawca trwale usunie wszystkie nagrania i dane w sposób uniemożliwiający ich odzyskanie, nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia przekazania Administratorowi Danych całości materiałów.

Wykonawca zapewni, że nagrywanie rozmów spełnia wszelkie wymagania określone we właściwych przepisach, w tym w szczególności regulujących przetwarzanie danych osobowych oraz ochronę dóbr osobistych.

Wykonawca zobowiązany jest również, aby wszystkie osoby, których rozmowy są nagrywane były w sposób jednoznaczny poinformowane o fakcie rejestracji rozmowy na początku połączenia zgodnie z wymaganiami RODO.

Wykonawca zapewni odpowiednie dostosowanie drzewa IVR (w tym automatyzacji procesu nienagrywania danej kategorii rozmów) lub przygotowanie komunikatów przekazywanych przez Konsultantów, gdyby było to niezbędne - w tym również w przypadku określonym poniżej.

Zamawiający może złożyć Wykonawcy żądanie nienagrywania konkretnego rodzaju rozmów, w szczególności, jeśli brak takiej możliwości wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów. W takim przypadku Wykonawca zapewni możliwość zebrania danych o rozmowie w najszerszym prawnie dopuszczalnym zakresie (np. w formie notatki sporządzanej przez Konsultanta) oraz zaprzestanie rejestracji rozmów (nagrań rozmów) niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 1 dnia od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Zamawiającego.

W przypadku, gdyby nagrania korzystały z kodeków niedostępnych publicznie, Wykonawca zapewni Zamawiającemu nieodpłatny dostęp lub licencje do korzystania z takiego oprogramowania lub konwersję nagrań na format mp3 wraz z przeniesieniem odpowiednich tagów rozmów.

18. Inne wymagania Zamawiającego

Wykonawca udostępni Zamawiającemu interfejs lub aplikację umożliwiającą przeglądanie, odczytywanie, pobieranie, eksportowanie oraz tagowanie wiadomości elektronicznych oraz danych z Kart Rejestracji Zgłoszenia. Wykonawca będzie zobowiązany do przechowywania (archiwizowania) wszelkich wiadomości elektronicznych oraz danych z Kart Rejestracji Zgłoszenia przez cały okres obowiązywania Umowy oraz nie dłużej niż 90 dni po jej zakończeniu, w tym do tworzenia kopii zapasowych tych wiadomości. Po upływie tego okresu Wykonawca trwale usunie wszystkie wiadomości elektroniczne oraz powiązane dane w sposób uniemożliwiający ich odzyskanie, nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia przekazania Administratorowi Danych całości materiałów.

Wszelkie prawa do nagrań rozmów telefonicznych oraz wiadomości elektronicznych powstałych w trakcie wykonywania Usługi przysługują Zamawiającemu zgodnie z Umową. Wykonawca jest uprawniony do przetwarzania tych nagrań oraz wiadomości elektronicznych wyłącznie w zakresie niezbędnym do prawidłowego świadczenia Usługi oraz przez okres utrzymywania kopii zapasowej, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i obowiązującymi przepisami prawa.

W okresie dwóch ostatnich miesięcy obowiązywania Umowy Koordynatorzy Umowy Stron ustalą sposób przekazania wszelkich danych, w tym wszystkich materiałów, nagrań, danych, dokumentów i utworów powstałych w związku z wykonywaniem Umowy. Przekazanie takie nastąpi w sposób zapewniający integralność, kompleksowość i bezpieczeństwo danych, zgodnie ze zwyczajami rynkowymi w zakresie formatów, zabezpieczeń oraz nośników danych.

Po skutecznym przekazaniu danych, Wykonawca zobowiązany jest do trwałego usunięcia wszelkich ich kopii ze swoich systemów i nośników, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia przekazania.

20. Spis załączników:

Załącznik nr 1 - Kategorie i Podkategorie Zgłoszeń

Załącznik nr 2- Statusy Zgłoszeń

Załącznik nr 3 - Opis Kart Rejestracji Zgłoszeń

Załącznik nr 4 - Szczegółowe parametry Systemu

Załącznik nr 1 do OPZ - Kategorie i Podkategorie Zgłoszeń

1. Rozkład jazdy
2. Sprzedaż
3. Informacja pasażerska
4. Informacja Klient Wewnętrzny
5. Taryfy i przepisy
6. Osoby z niepełnosprawnością
7. Reklamacje
8. Punktualność (opóźnienia)
9. Usługi
10. Obsługa
11. Tabor
12. Czystość i komfort
13. Bezpieczeństwo
14. Dworzec
15. Inne

Podkategorie zgłoszeń zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego po podpisaniu Umowy.

Zamawiający zastrzega wielokrotną możliwość modyfikacji kategorii i podkategorii Zgłoszeń.

Załącznik nr 2 do OPZ - Statusy Zgłoszeń

Wyróżniamy następujące Statusy:

1. Oczekuje w kolejce,
2. Obsługiwane,
3. Nie wymaga obsługi,
4. Przekazane do Biura Merytorycznego,
5. Przekazane do Infolinii od Biura Merytorycznego,
6. Obsługiwane - uzyskano wyjaśnienia,
7. Zakończone.

Zamawiający zastrzega wielokrotną możliwość modyfikacji statusów i ich listy.

Załącznik nr 3 do OPZ - Opis Kart Rejestracji Zgłoszeń

Karta Rejestracji Zgłoszenia

Karta Rejestracji Zgłoszenia jest przedstawiona przykładowo. Docelowy format karty Zamawiający ustali z Wykonawcą po podpisaniu Umowy. Dane zawarte w poniższej karcie są wiążące.

Wybór kanału kontaktu:

> Telefon

Dane zapisujące się w Systemie automatycznie:

- (a) numer Zgłoszenia,
- (b) data i godzina przyjęcia Zgłoszenia w formacie: RRRRR-MM-DD, HH:MM:SS,
- (c) kanał kontaktu - telefon,
- (d) numer telefonu, z którego przyszło Zgłoszenie,
- (e) numer wybrany w IVR,
- (f) dane Konsultanta, na którego koncie zostało odebrane Zgłoszenie,
- (g) status Zgłoszenia.

Dane do wypełnienia przez Konsultanta:

- (a) z listy rozwijanej rodzaj Zgłoszenia,
- (b) z listy rozwijanej tryb obsługiwanego Zgłoszenia,
- (c) z listy rozwijanej Kategoria i Podkategoria,
- (d) data i godzina wystąpienia zdarzenia w formacie: RRRRR-MM-DD, HH:MM,
- (e) opis Zgłoszenia,
- (f) tagi,
- (g) Czy wymaga odpowiedzi?
 - Tak,
 - Nie,
- (h) Kanał Kontakt, na który ma zostać wysłana odpowiedź, jeśli inny niż ten, z którego przyszło Zgłoszenie,
- (i) dane Klienta (opcjonalnie):
 - imię,
 - nazwisko,
 - adres korespondencyjny,
 - adres e-mail,
 - numer telefonu,

> Wiadomości elektroniczne

Dane zapisujące się w Systemie automatycznie:

(a) forma kontaktu:

- formularz kontaktowy,
- e-mail,

(b) numer Zgłoszenia,

(c) data i godzina rejestracji wiadomości w Systemie w formacie: RRRR-MM-DD, HH:MM:SS,

(d) kanał kontaktu - e-mail/formularz kontaktowy,

(e) adres e-mail (z którego przyszła wiadomość),

(f) dane Konsultanta, na którego koncie zostało odebrane Zgłoszenie,

(g) status Zgłoszenia,

(h) załącznik do Zgłoszenia (treść wiadomości, przesłane przez Klienta pliki).

Dane do wypełnienia przez Konsultanta:

(a) z listy rozwijanej rodzaj Zgłoszenia,

(b) z listy rozwijanej tryb obsługiwanego Zgłoszenia,

(c) z listy rozwijanej Kategoria i Podkategoria,

(d) data i godzina wystąpienia zdarzenia w formacie: RRRRR-MM-DD, HH:MM,

(e) opis Zgłoszenia,

(f) tagi,

(g) Czy wymaga odpowiedzi?

- Tak,
- Nie,

(h) kanał kontaktu, na który ma zostać wysłana odpowiedź, jeśli inny niż ten, z którego przyszło Zgłoszenie,

(i) dane Klienta (opcjonalnie):

- imię,
- nazwisko,
- adres korespondencyjny,
- adres e-mail,
- numer telefonu.

Załącznik nr 4 do OPZ - Szczegółowe parametry Systemu

Wymagane FUNKCJONALNOŚCI

Usługa musi zapewniać następujące funkcjonalności
Funkcjonalności rejestracji zgłoszeń
Funkcjonalność przechowywanie informacji o zgłoszeniach
Funkcjonalność sterowania ruchem przychodzącym (IVR)
Funkcjonalności CTI (dane z IVR przekazywane do Systemu)
Funkcjonalność bramki SMS
Funkcjonalności dotyczące raportowania
Funkcjonalności Bazy Wiedzy
Funkcjonalność nagrywania i archiwizacji
Funkcjonalności Systemu
Rejestracja Zgłoszenia odbywać się będzie za pomocą uzupełnianej przez Konsultanta odbierającego Zgłoszenie Karty Rejestracji Zgłoszeń
Na Karcie kontaktu dane rejestrowane będą w podziale na dane rejestrowane automatycznie i manualnie (wprowadzane przez Użytkownika)
Automatycznie rejestrowane dane:
numer telefonu z którego przyszło połączenie
data i godzina otrzymania Zgłoszenia
imię i nazwisko Konsultanta odbierającego Zgłoszenie
kanał, jakim przekazane zostało Zgłoszenie
wybory z drzewa IVR, jakich dokonał Pasażer
Dane rejestrowane obligatoryjnie przez Konsultanta:
kategoria Zgłoszenia
podkategoria Zgłoszenia
typ zgłoszenia
Dodatkowe dane rejestrowane przez Konsultanta:
opis kontaktu
System musi zapewnić możliwość modyfikowania notatki sporządzonej po rozmowie
Wymagane jest aby System przechowywał wszystkie Zgłoszenia Pasażera we wszystkich obsługiwanych Kanałach komunikacji
System umożliwia nadawanie statusów zgłoszeniom (np. zgłoszenie zakończono, zgłoszenie w trakcie realizacji)
System zapewnia walidację pól dla wpisywanych danych
Wyświetla historię kontaktów zgrupowanych po adresie e-mail lub numerze telefonu
Pozwala na konfigurację auto odpowiedzi
Priorytetyzuje maile poprzez wyszukiwanie kluczowych fraz, zapewnia priorytetową obsługę krótkich przejazdów OZN
Zapewnia kontrolę liczby zakolejkowanych wiadomości na skrzynkach z uwzględnieniem tematu korespondencji
Funkcjonalność przechowywania informacji o zgłoszeniach
System zapewni możliwość gromadzenia i przechowywania podstawowych danych o Pasażerach takich jak: imię i nazwisko;

dane kontaktowe: numer telefonu, adres e-mail, opcjonalnie adres korespondencyjny
Wymagane jest aby System automatycznie aktualizował historię kontaktów z rozpoznanym Pasażerem
Architektura funkcjonalności Rejestrowania i przechowywania zgłoszeń umożliwia zastosowanie środków bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych określonych w RODO w tym w szczególności w art. 32
System zapewnia możliwość dołączania załączników do Kart zgłoszeń
Pozwala na utrzymywanie wątków korespondencji wymagającej odpowiedzi z Biura Merytorycznego
Funkcjonalność sterowania ruchem przychodzącym (IVR)
Usługa zapewnia możliwość tworzenia drzewa komunikatów (min. 50 komunikatów na min. 10 poziomach i min. 20 połączeń równoczesnych)
Usługa zapewnia funkcjonalność nagrywania i usuwania nagrań głosowych na potrzeby odtwarzania automatycznych wiadomości dla dzwoniących (np. automatyczne informacje) oraz edycji menu wyboru
Usługa zapewnia funkcjonalność informowania o czasie oczekiwania na połączenie z Konsultantem oraz o pozycji w kolejce oczekujących
Usługa posiada funkcjonalność automatycznego odtwarzania dzwoniącemu nagrań głosowych, w zależności od wyborów dokonywanych przez osoby dzwoniące poprzez mechanizm DTMF
Usługa umożliwia konfigurację modułu zapowiedzi oraz zmianę odtwarzanych nagrań bez konieczności resetu Usługi
Funkcjonalności dotyczące raportowania
Usługa umożliwia tworzenie raportów ze wszystkich parametrów rejestrowanych lub opomiarowanych w Usłudze
Usługa zapewnia możliwość eksportu danych do formatów .csv, .xls, .xml
Usługa zapewnia możliwość sortowania, filtrowania i grupowania Zgłoszeń w oparciu o dowolne kryteria i atrybuty danych znajdujących się w bazie danych, tj.
Zgłoszenie (ticket)
Typ Zgłoszenia
Kategoria Zgłoszenia
Podkategoria Zgłoszenia
Identyfikator Konsultanta bądź Użytkownika Zamawiającego obsługującego Zgłoszenie
Data zgłoszenia
Data rozpoczęcia pracy nad zgłoszeniem
Data zakończenia pracy nad zgłoszeniem
Inne, dodatkowe informacje o zgłoszeniu
Usługa umożliwia przygotowanie dowolnego raportu z danych w nim dostępnych na wcześniej ustalonych szablonach
Usługa umożliwia raportowanie na podstawie danych bieżących (online), danych historycznych w dowolnych przedziałach czasu. Dane określone poniżej:
Duration
Start Time
End Time
DNIS (Dialed Number Identification Service)
ANI (Automatic Number Identification)
Agent ID
Agent name
Agent Group

Number Of Holds
Hold Time
Number Of Transfers
Total Hold Time
Usługa zapewnia funkcjonalność zapisu generowanych raportów do plików w standardowych formatach .xls, .csv.
Usługa zapewnia funkcjonalność ograniczania dostępu do poszczególnych raportów bądź ich grup dla konkretnych użytkowników bądź poziomów uprawnień
Usługa umożliwia pomiar następujących wskaźników:
Liczba połączeń przychodzących
Liczba połączeń odebranych
śr. czas oczekiwania [s]
Service level (SL) = (Answered calls / (Offered calls - Abandoned calls 0 - 5 sec)) * 100%
Service Factor (SF) = (Calls Answered(20s) / (Offered calls - Abandoned calls 0 - 5 sec (short abandon)) * 100 %
AR (Answer Rate) odbieralność - Odsetek połączeń przychodzących do odebranych
Liczba połączeń nieodebranych (ABA - Abandoned call Rate) z możliwością odfiltrowania połączeń rozłączonych w ciągu pierwszych 5 sekund
Czas pracy wykonywanej po zakończeniu rozmowy (ACW - After Contact Work)
Pomiar czasu rozmowy z Pasażerem (ATT - Average Talk Time)
Pomiar czasu obsługi kontaktu (AHT - Average Handle Time)
Wskaźnik liczby rozmów w kolejce (Calls in Queue)
ASA (Average Speed of Answer)
FCR (First Call Resolution)
Wskaźnik czasu połączenia w trybie hold (Hold Time)
Wskaźnik transferu telefonów (Transfer Rate)
Dobowy rozkład ruchu w interwale minimum 1 godzinnym i 15 minutowym
Tygodniowy rozkład ruchu w interwale minimum 1 godzinnym
Miesięczny rozkład ruchu w interwale minimum 1 godzinnym
Funkcjonalności Bazy Wiedzy
Usługa zapewni przechowanie za pomocą Bazy Wiedzy informacji o aktualnościach, stanie obecnym, historii, usługach i procedurach Zamawiającego
Usługa zapewni możliwość nadawania atrybutów (np. Ważne, Pilne, ważna informacja dotycząca konkretnego dworca) informacjom przekazywanym do Bazy Wiedzy
Usługa zapewni możliwość sortowania informacji Bazy Wiedzy po nadanych im atrybutach
Usługa zapewni możliwość masowego aktualizowania informacji Bazy Wiedzy za pomocą najbardziej popularnych formatów plików (*.XLS; *.XML)
Aktualizowanie Bazy Wiedzy na bieżąca przez pracowników Wykonawcy bezzwłocznie po otrzymaniu materiałów od zamawiającego
Struktura Bazy Wiedzy będzie w formie drzewiastej
Nagrywanie i Archiwizacja
Usługa zapewnia funkcjonalność rejestrowania danych o przebiegu kontaktów przychodzących i wychodzących przez kanał głosowy i możliwość dołączenia do nagranej rozmowy następujących znaczników: identyfikator bądź nazwisko Agenta, z którym przeprowadzana była rozmowa
numer telefonu Pasażera

datę i godzinę połączenia
ID sprawy
numer dzwoniący
czas połączenia
Usługa zapewnia funkcjonalność nagrywania i odtwarzania rozmów prowadzonych przez Agentów
Usługa zapewnia funkcjonalność przeszukiwania nagrań rozmów w oparciu o:
identyfikator bądź nazwisko Agenta, z którym przeprowadzana była rozmowa
numer telefonu Pasażera
datę i godzinę połączenia
ID sprawy
numer dzwoniący
czas połączenia
Usługa zapewnia funkcjonalność przypisywania ocen i komentarzy nagranyom rozmowom przez uprawnione osoby
Usługa zapewnia funkcjonalność odsłuchiwanie nagrań przez uprawnionych użytkowników
Usługa zapewnia funkcjonalność podglądu ocen i komentarzy do rozmów przez uprawnionych użytkowników
Usługa zapewnia funkcjonalność nadawania uprawnień do odsłuchiwanie nagranych rozmów w zależności od osoby, stanowiska i innych
Usługa zapewnia funkcjonalność eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie w środowisku Windows
Usługa zapewnia funkcjonalność archiwizowania zgłoszeń przychodzących przez wszystkie kanały
Usługa zapewnia funkcjonalność rejestracji i archiwizowania odpowiedzi udzielanych przez kanał e-mailowy