

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi połączeń przychodzących w ramach usługi infolinii pasażerskiej, polegające na udzielaniu poprzez dedykowany numer telefonu informacji dotyczących usług przewozowych świadczonych przez Zamawiającego jego klientom oraz przyjmowanie zgłoszeń przejazdu osób z niepełnosprawnością.
2. Dedykowany numer telefonu dostępny będzie na terenie całego kraju i sieci wszystkich operatorów sieci telefonicznych w godz. 6.00 do 22.00 - 7 dni w tygodniu. W przedziale godzinowym 22:00 – 6:00 zostanie udostępniony komunikat o godzinach działania infolinii. Opłata dla klienta za połączenie z tym numerem nie może być wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym operatora. Koszt połączeń będzie ponosił klient i Zamawiający. Obsługa połączeń odbywać się będzie w języku polskim.
3. Świadczenie usługi obejmuje w szczególności:
 - a. Udzielanie kompleksowej informacji o usługach Zamawiającego dotyczące:
 - Rozkładów jazdy pociągów Zamawiającego oraz innych przewoźników kolejowych, którzy występują w połączeniu z pociągami Zamawiającego,
 - Ofert przewozowych i taryfowych,
 - Opóźnień i utrudnień w kursowaniu pociągów,
 - Cen biletów,
 - Warunków/regulaminu świadczenia usług przewozowych,
 - Dostosowania stacji i przystanków do potrzeb osób z niepełnosprawnością ,
 - Udogodnień dostępnych na stacjach i przystankach (parking dla samochodów, rowerów, przystanki autobusowe i tramwajowe wraz z numerami linii – bez szczegółowych informacji),
 - Dostępnych kanałów dystrybucji/zakupu biletów,
 - Eventów, pociągów specjalnych, działań promocyjnych, itp.,
 - Opóźnień i incydentach mających wpływ na punktualność kursowania pociągów, na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego.
 - b. Przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych przejazdu osoby z niepełnosprawnością. Zgłoszenie musi obejmować informacje szczegółowo opisane w Specyfikacji Usługi stanowiącej załącznik nr 2 do wzoru Umowy;
 - c. Rejestrowanie zgłoszeń przejazdu osób z niepełnosprawnością na formularzu na stronie internetowej www.koleje-wielkopolskie.com.pl ;
 - d. Przekazywanie na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail : reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl zgłoszeń od klientów Zamawiającego, których realizacja nie jest objęta zakresem świadczenia usługi, po uprzednim zarejestrowaniu ich w systemie rejestracji zgłoszeń;
4. Świadczenie usług obejmuje połączenia przychodzące – telefon Wykonawcy....., e-mail wskazany przez Zamawiającego: reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl oraz formularz dedykowany osobom z niepełnosprawnością dostępny na stronie internetowej: www.koleje-wielkopolskie.com.pl .
5. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca uruchomi oraz będzie utrzymywał i obsługiwał przez cały okres realizacji zamówienia numer telefonu, dostępny w całym kraju, dedykowany wyłącznie na potrzeby udzielania kompleksowej informacji w zakresie usług świadczonych przez Zamawiającego. Pozostałe wymagania związane z funkcjonowaniem infolinii:
 - Zapewnienie dostępności usługi na poziomie 99,7% w skali miesiąca
 - Średni czas oczekiwania na odebrane połączenie nie dłuższy niż 20 sekund,
 - Nagrywanie rozmów i ich archiwizacja na potrzeby reklamacyjne.

6. Obowiązki Wykonawcy związane z raportowaniem i statystyką:
 - Sporządzanie i przekazywanie miesięcznych raportów z wykonania usługi;
 - W ramach w/w raportów Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu informacje w ujęciu liczbowym dotyczącym w szczególności terminów realizacji oraz rodzajów zapytań kierowanych przez klientów zgodnie z załącznikiem nr 4 do wzoru Umowy.
7. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni konsultantów bezpośrednio zatrudnionych przy udzielaniu informacji podróżnym. Zamawiający nie przewiduje konkretnej liczby konsultantów. Estymacja leży po stronie Wykonawcy. Konsultanci w ramach infolinii powinni umieć obsłużyć wszystkie połączenia i kanały. Zamawiający wymaga aby Wykonawca był odpowiedzialny za szkolenie konsultantów z zakresu pozyskania przez nich wiedzy niezbędnej do prawidłowego wykonywania usługi, przy czym dopuszcza możliwość zorganizowania na koszt Wykonawcy jednodniowego ośmiodzinnego szkolenia w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający wyznaczy opiekuna merytorycznego na początkowym etapie realizacji Umowy.
8. W celu udzielania informacji Zamawiający udostępni materiały merytoryczne, oraz wszelkie niezbędne informacje potrzebne do poprawnego świadczenia usługi. W szczególności Zamawiający dostarczy:
 - Taryfę Przewozową,
 - Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego,
 - Wytyczne i inne przepisy obowiązujące u Zamawiającego, na podstawie których będzie udzielana informacja wskazanych w ust.1 powyżej.

Przekazanie dokumentów lub informacji, o których mowa powyżej nastąpi nie później niż do dnia podpisania Umowy. W przypadku ich zmiany Zamawiający zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania Wykonawcy dokumentów lub informacji dotyczących zmiany. Przekazywanie danych wraz z załącznikami przez Zamawiającego następować będzie na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail.

9. Wynagrodzenie Wykonawcy składa się z następujących elementów:
 - Abonament – stała opłata ryczałtowa naliczana za miesiąc realizacji usług,
 - Koszt obsługi numeru infolinii – miesięczna opłata naliczana wg liczby faktycznie zrealizowanych połączeń przychodzących.
10. Pozostałe wymagania Zamawiającego:
 - a. Techniczne:
 - Zamawiający nie wymaga dostarczenia systemu ticketowego. Jeżeli Wykonawca będzie nim dysponował, to Zamawiający chciałby mieć do niego dostęp,
 - Jeżeli Wykonawca posiada oprogramowanie do komunikacji konsultantów z podróżnymi, to Zamawiający nie wyklucza integracji. Koszty takiej integracji będą wówczas po stronie Wykonawcy,
 - Zamawiający dopuszcza uruchomienie aplikacji IVR w celu identyfikacji tematu rozmowy oraz odtwarzania komunikatów informacyjnych,
 - Zamawiający nie stawia minimalnych wymagań IT (lokalizacje, sprzęt, łącza) niezbędnych do realizacji usługi. Całość usługi ma realizować Wykonawca z wykorzystaniem własnej infrastruktury,
 - Zamawiający nie wymaga usługi obsługi maila.
 - b. Dotyczące pracy konsultantów:
 - Za skuteczne połączenie Zamawiający uznaje takie połączenie, jeśli rozmowę odbierze konsultant pracujący na infolinii,
 - W przypadku zajętości wszystkich konsultantów ma wygłaszać się dodatkowy komunikat o zajętości konsultantów.

c. Inne:

- Zamawiający, poza wymienionymi w załączniku nr 3 do wzoru Umowy, zainteresowany jest następującymi wskaźnikami operacyjnymi:
 - Rozkład połączeń w ciągu dnia , tygodnia (ilościowy i procentowy),
 - Rozkład połączeń w poszczególnych godzinach/przedziałach czasowych (ilościowy i procentowy),
 - Ilość i odsetek połączeń odebranych w określonym przedziale czasowym,
 - Czas obsługi połączenia.

11. Termin realizacji zamówienia – 30 miesięcy.