

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie Usług w zakresie obsługi infolinii (odpowiedzi na zapytania i reklamacje klientów i potencjalnych klientów). Obsługa będzie się odbywała z wykorzystaniem systemów informatycznych Zamawiającego w dni robocze od 07:00 do 20:00 w średniej miesięcznej liczbie połączeń przewidywanej na około 85 000.
2. Średni czas rozmów szacowany na około 330-390 sekund.
3. Usługi będą realizowane przez 12 miesięcy, począwszy od 1 września 2019 r. Ze względu na konieczność przeszkolenia pracowników i przekazanie Wykonawcy obowiązujących procedur, wytycznych, informacji Umowa zostanie zawarta odpowiednio wcześniej. W okresie od zawarcia umowy do 31 sierpnia 2019 roku Wykonawca obowiązany jest zapewnić sobie organizacyjne i techniczne możliwości należytej, prawidłowej i terminowej realizacji Usług, w tym wdrożyć wszelkie procesy, przeszkolić konsultantów i wykonać wszelkie inne czynności niezbędne do wykonywania Usług.
4. W celu i w ramach świadczenia Usług Wykonawca ma następujące obowiązki:
 - a) zapewnienie należytej obsady pracowników niezbędnej do wykonania zleconych usług (zespół obsługujący infolinię wraz z zespołem nadzorującym),
 - b) rekrutacja, badania pracownicze, szkolenie BHP oraz wszystkie aspekty formalno-prawne pracodawcy,
 - c) udostępnienie, skonfigurowanie, zintegrowanie i przetestowanie warstwy sprzętowej (hardware, połączenia LAN/WAN, połączenia telekomunikacyjne) niezbędnej do uruchomienia i świadczenia Usług i skonfigurowanie sieci, by była możliwość jej podłączenia do sieci Zamawiającego celem realizacji Umowy. Wymagania sprzętowe dla sprzętu, który Wykonawca zapewnia sobie we własnym zakresie w celu realizacji Usług, które to wymagania niezbędne są w celu umożliwienia wykonywania Usługi na systemach udostępnianych przez Zamawiającego określone są w załączniku nr 2 do Umowy,
 - d) Zapewnienie dwóch łącz IP VPN w dwóch odrębnych lokalizacjach instalacji (pierwotnej i zastępczej) fizycznego przyłącza z siecią Internet, do której terminowane będą połączenia LAN/WAN wskazanych przez Zamawiającego o odpowiednich parametrach przepływności (1Mbit na każdego Konsultanta) z gwarancją jakości dla usług głosowych (QoS) między lokalizacją Zamawiającego a Wykonawcy, umożliwiających podłączenie do Webowego systemu dystrybucji połączeń Zamawiającego,
 - e) zapewnienie telefonów certyfikowanych przez system GENESYS lub innych równoważnych umożliwiających odbieranie połączeń w systemie Zamawiającego,
 - f) możliwość zapewnienia w przypadku awarii lub innych zdarzeń losowych uniemożliwiających świadczeniu Usług w pierwotnej lokalizacji ich świadczenia w okresie dłuższym niż 12 godziny, zastępczej lokalizacji i infrastruktury backupowej (BCP) pozwalającej na przekierowanie ruchu telefonicznego i kontynuowanie na jej terenie



- świadczenia Usług. Lokalizacja zastępcza winna być wyposażona w tożsamą infrastrukturę techniczną i przyłączeniową z siecią Internet,
- g) kontrola jakościowa (monitoring) rozmów wykonywana przez członków personelu Wykonawcy (z pominięciem urządzeń automatycznej analizy danych), przeprowadzonych przez Konsultantów rozmów telefonicznych pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących procedur, wytycznych i standardów obsługi Klienta na formularzu oceny przygotowanym przez Zamawiającego w ilościach 10 zmonitorowanych i ocenionych rozmów na Konsultanta w danym miesiącu
 - h) przeprowadzanie testów wiedzy Konsultantów z zakresu wiedzy przekazanej na szkoleniach we własnym zakresie i na własny koszt i przedstawianie wyników Zamawiającemu (średni wynik z testu wiedzy wszystkich Konsultantów powinien wynosić min. 95% w każdym miesiącu); każdy pracujący Konsultant powinien zrealizować min. 1 test w miesiącu,
 - i) wskazania osób, które będą odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów Wykonawcy dedykowanych do wszystkich procesów, które składają się na realizację Usług. Liczba osób wskazanych przez Wykonawcę jako osoby odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów musi zapewnić ciągłość procesu szkoleniowego Konsultantów (ustawiczne szkolenie nowych Konsultantów Wykonawcy przed dopuszczeniem ich do obsługi klientów). Wskazane przez Wykonawcę osoby, o których mowa w poprzednich zdaniach zostaną przeszkoleni przez Zamawiającego. Szkolenie zakończy się egzaminem uprawniającym wskazane przez Wykonawcę osoby do szkolenia Konsultantów w zakresie obsługi klientów w ramach świadczenia Usług.
 - j) Zamawiający oczekuje zapewnienia wysokich standardów jakościowych obsługiwanych połączeń poprzez zachowanie Wskaźników Kluczowych określonych szczegółowo w Załączniku nr 9 do Umowy.
5. Przez „obsługę infolinii” Wykonawca rozumie podjęcie wszelkich czynności niezbędnych dla kompleksowego obsłużenia zapytania lub reklamacji Klienta (lub potencjalnego Klienta) indywidualnego dzwoniącego na infolinię Zamawiającego zgodnie z wiedzą przekazaną podczas szkolenia lub dostępną w systemach, na które to obsłużenie składa się: (1) udzielenie Klientowi podczas rozmowy telefonicznej merytorycznej i wyczerpującej odpowiedzi na zapytanie lub reklamację zgodnie z informacjami przekazanymi w materiałach szkoleniowych lub dostępnymi w systemach, (2) odnotowanie przyczyn kontaktu Klienta w dostępnym systemie obsługowym udostępnionym przez Zamawiającego, (3) aktualizacja danych teleadresowych Klienta, (4) przedstawienie informacji o oferowanych przez Zamawiającego produktach i usługach, w szczególności zachęcenie do korzystania z produktów okołoenerygetycznych lub lojalizacji klienta. W sytuacji zainteresowania Klienta powinna nastąpić finalizacja procesu sprzedaży lub przekierowanie rozmowy do zespołu sprzedażowego po stronie Zamawiającego bądź umówienie na zwrotny kontakt sprzedażowy,
6. W sytuacji gdy do obsługi połączenia telefonicznego wymagane są dane z systemów nieudostępnionych Wykonawcy, nastąpi przekierowanie połączenia do pracowników Zamawiającego lub zlecenie mu zadania do realizacji. Dopuszcza się 2% niezasadnych transferów obsługowych do wszystkich transferów jakie zostały przekierowane od Wykonawcy do Zamawiającego.
7. Szacowana średnia liczba miesięcznych połączeń telefonicznych infolinii, oszacowana na podstawie jej obsługi w 2018 roku wynosi 85 000 (słownie: osiemdziesiąt pięć tysięcy) +/- 25%. Liczba przekazywanych do obsługi połączeń



przychodzących uzależniona jest od ilości wpływu połączeń w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu. Wykonawca powinien dysponować zespołem umożliwiającym odebranie przynajmniej 105 000 telefonów miesięcznie zachowując przy tym Wskaźniki Kluczowe określone w Załączniku nr 9 do Umowy.

8. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia szkoleń wstępnych dla Konsultantów, którzy będą obsługiwać Klientów Zamawiającego, które to szkolenie obejmować musi przekazanie Konsultantom wszelkiej wiedzy przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego potrzebnej do obsługi Klientów Zamawiającego i realizacji Usług (czas trwania szkolenia dla jednego Konsultanta to zazwyczaj ok. 10 dni, w tym zazwyczaj ok. 5 dni na stanowiskach z komputerami). Szkolenie przed rozpoczęciem obsługi Klientów Zamawiającego w ramach świadczenia Usług powinno zakończyć się testem przygotowanym w porozumieniu z Zamawiającym. Wynik testu Konsultanta rozpoczynającego obsługę Klienta w danym procesie powinien wynieść nie mniej niż 95%. Zamawiający ma prawo wglądu do wyników testu oraz materiałów szkoleniowych Wykonawcy i nie dopuszczenia konsultantów do obsługi klienta, w sytuacji nie uzyskania minimalnych wymaganych punktów
9. Wykonawca w trakcie wykonywania Umowy ma obowiązek przeprowadzać na własny koszt szkolenia uzupełniające mające na celu doskonalenie wiedzy i umiejętności Konsultantów, w tym Wykonawca ma obowiązek przeprowadzenia niezbędnych do realizacji Umowy szkoleń (produktowe, ofertowe, procesowe, systemowe) w sytuacji rotacji Konsultantów.
10. Zamawiający ma prawo do rozszerzenia Zamówienia o zamówienia opcjonalne w trakcie trwania Umowy polegające na wprowadzeniu zmian/poszerzenia zakresu świadczonych Usług opisanych w ust. 1 powyżej o dodatkowe elementy konieczne w rozmowie z klientem, które spowodują zwiększenie miesięcznego średniego czasu rozmowy ponad wartość 390 sekund (prawo opcji). Zamawiający skorzysta z prawa opcji, które może stanowić maksymalnie 20% wartości wynagrodzenia zamówienia podstawowego. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji wielokrotnie przez cały okres trwania umowy, jednakże w granicach określonego wcześniej limitu. Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać w ramach realizacji umowy. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu. Warunkiem uruchamiania prawa opcji jest złożenie przez Zamawiającego Wykonawcy oświadczenia woli dotyczącego realizacji Zamówienia w ramach prawa opcji.

