**Opis zakresu prac „świadczenie usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji”**.

* 1. Zakres zadaniowy

Celem postępowania jest zamówienie obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji.

Etapy realizacji zamówienia obejmują: przygotowanie do obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji w ciągu 30 dni od zawarci umowy, obsługę Infolinii Centralnej e-Rejestracji do czasu zakończenia trwania umowy oraz przekazanie materiałów w terminie do 7 dni po zakończeniu obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji.

Klient w ramach kontaktu telefonicznego będzie miał możliwość: umówienia się na wizytę, przypomnienia terminu świadczenia medycznego, odwołanie jak i zmianę terminu świadczenia. System do e-Rejestracji zostanie udostępniony przez Zamawiającego.

Klient dzięki odpowiedniej konfiguracji systemu IVR przez Wykonawcę będzie powiadomiony komunikatami głosowymi o kolejce osób oczekujących na połączenie z konsultantem, o usłudze oddzwonienia do niego, wyborze języka angielskiego, oraz możliwości wyboru innych infolinii. Będzie też mógł podać tonowo i głosowo dane identyfikujące jego tożsamość na podstawie podanych parametrów przez Zamawiającego.

Wykonawca powinien zapewnić obsługę techniczną infolinii, wraz z narzędziem oraz zespołem konsultantów do obsługi Klientów. Usługa telekomunikacyjna zostanie zakontraktowana w ramach odrębnego postepowania.

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z określonymi wymaganiami funkcjonalnymi, niefunkcjonalnymi, bezpieczeństwa, względem szkoleń konsultantów infolinii, w zakresie realizacji testów, monitorowania jakości pracy Konsultantów oraz w zakresie realizacji raportów i innych dokumentów.

Do realizacji zamówienia Wykonawca skieruje odpowiedni Zespół, zgodny z wymaganiami Zamawiającego oraz wskaże Kierownika projektu kontraktu.

Etapy realizacji zamówienia zawiera poniższa tabela.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etap** | **Zakres zadań** | **Termin zakończenia** |
| **I - Przygotowanie do obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji** | 1) Zapewnienie infrastruktury funkcjonalnej ośrodka infoliniiwraz z zapewnieniem personelu obsługującego Infolinię Centralnej e-Rejestracji.2) Zapewnienie infrastruktury technicznej i narzędziowej dla świadczenia usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji.3) Organizacja Infolinii Centralnej e-Rejestracji w ramach świadczenia usługi: a) powołanie struktury organizacyjnej i zapewnienie niezbędnych osób, b) opracowanie zasad funkcjonowania na podstawie materiałów przekazanych przez Zamawiającego.4) Przeprowadzenie szkoleń i egzaminów konsultantów Infolinii Centralnej e-Rejestracji z wiedzy merytorycznej oraz obsługi systemu Zamawiającego.5) Przeprowadzenie testów technicznych działania infrastruktury potwierdzonych protokołem odbioru.Warunkiem przejścia do Etapu II jest realizacja zadań z Etapu I. |  do dnia 31.03.2023 r. lub w ciągu 30 dni od dnia zawarcia umowy, jeśli umowa zostanie zawarta po 01.03.2023 r. |
| **II – Obsługa Infolinii Centralnej e-Rejestracji** | Świadczenie usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji i jej rozwoju przez Wykonawcę. | od zakończenia Etapu I do rozpoczęcia Etapu III |
| **III - Przekazanie materiałów w terminie do 7 dni po zakończeniu Etapu II** | Przekazanie uzupełnionej bazy wiedzy, bazy interakcji z Klientami oraz nagrań. Po przekazaniu - usunięcie tych materiałów po stronie Wykonawcy (wszystkich istniejących kopii). |  do zakończenia trwania umowy  |

* 1. Zakres merytoryczny

Infolinia Centralnej e-Rejestracji w ramach kontaktu telefonicznego, będzie realizowała swój zakres merytoryczny zgodnie z następującymi zasadami:

Klient po wybraniu numeru …. otrzymuje krótki komunikat, że połączył się z Infolinią Centralnej e-Rejestracji. Informacja podawana jest w języku polskim, a następnie w języku angielskim, wraz z komunikatem, że jeśli Klient chce komunikować się z konsultantem w języku angielskim powinien wybrać tonowo dedykowany klawisz w telefonie. W przypadku, gdy klient wybierze obsługę w języku angielskim, powinien mieć zaprezentowane wszystkie komunikaty w języku angielskim.

Kolejny komunikat informuje o możliwości przełączenia do innych infolinii.

Następny komunikat poinformuje, że za chwilę nastąpi połączenie z konsultantem Infolinii Centralnej e-Rejestracji. Przed połączeniem z konsultantem Klient powinien otrzymać niezbędne komunikaty dotyczące nagrywania rozmów oraz ochrony danych osobowych w skróconej formule. Po wybraniu tonowo odpowiedniego numeru na klawiaturze numerycznej Klient usłyszy pełną klauzulę informacyjną o nagrywaniu i przetwarzaniu jego danych. Oczekując na połączenie z konsultantem Klient otrzymuje informacje o jego miejscu w kolejce, przewidywanym czasie oczekiwania oraz możliwości oddzwonienia konsultanta po wybraniu odpowiedniego klawisza. Jeżeli Klient wybierze usługę oddzwonienia to usłyszy komunikat potwierdzający o tym.

Klient, przed połączeniem z konsultantem ma możliwość tonowego zidentyfikowania Klienta wg podanych przez Zamawiającego parametrów.

 

Rys.1. Makieta menu infolinii - Rozpoczęcie rozmowy.

Zadania Wykonawcy:

* Przygotowanie, wdrożenie, uruchomienie Infolinii zgodnie z etapami realizacji zadań wymienionymi w punkcie 1.1
* Prowadzenie Infolinii Centralnej e-Rejestracji w zakresie obsługi telefonicznej Klientów chcących się umówić, odwołać, zmienić termin medycznego. Cześć funkcjonalności tj. odwołanie, przypomnienie terminu świadczenia będzie obsługiwana za pośrednictwem voice bota. Zamawiający udostępni API do wymiany informacji z aplikacja wytworzoną przez CEZ.

Zadania voice bota:

* 1. Przypomnienie terminu wizyty. Klient po wybraniu tonowo odpowiedniej pozycji menu i po podaniu danych identyfikujących otrzymuje informację o umówionej wizycie.
	2. Odwołanie wizyty. Klient po wybraniu tonowo odpowiedniej pozycji menu i po podaniu danych identyfikujących ma możliwość odwołania wizyty.
	3. Umówienie wizyty. Klient po wybraniu tonowo odpowiedniej pozycji menu i po podaniu danych identyfikujących i po podaniu preferowanego terminu wizyty, otrzymuje informację o możliwych terminach wizyt. Ma również możliwość zmienić wybrane preferencje dotyczące wizyty. Jeżeli Klient wybierze którąś zaproponowaną wizytę, to zostaje zapisany, jak nie ma terminu, otrzymuje informację o umieszczeniu w poczekalni.
* Przeprowadzania badań satysfakcji pacjenta opartych o wskaźnik NPS uzgodnionych i zatwierdzonych z Zamawiającym. Zamawiający dopuszcza badanie wskaźnika NPS również za pomocą voice bota. Badaniem powinno być objęte minimalnie 10% Klientów Infolinii. Wykonawca przekaże Zamawiającemu nie rzadziej niż do 15 dnia miesiąca kalendarzowego wyniki badań prowadzone przez Wykonawcę.

Zadania konsultanta infolinii:

a) udziela informacji o terminach leczenia na podstawie informacji wyświetlonej w aplikacji zbudowanej przez Centrum e-Zdrowia i dostarczonej przez Zamawiającego;

b) przekierowuje połączenie w szczególnych przypadkach - zgodnie ze scenariuszami rozmów, do innych infolinii

c) realizuje usługi objęte zakresem realizowanym przez Infolinię Centralnej e-Rejestracji:

* Weryfikuje dane Klienta
* Wprowadza do systemu preferencje Klienta dotyczące terminu i miejsca umawianego świadczenia
* Informuje Klienta o terminie i miejscu planowanego świadczenia lub o prognozie wyznaczonej przez system
* Na koniec połączenia konsultant ustala z Klientem preferowany kanał komunikacji
* Oddzwania do Klienta
1. inne niesklasyfikowane powyżej, wynikające z bieżącego stanu prawnego – przekazane przez Zamawiającego w ramach aktualizacji bazy wiedzy lub innych narzędzi.

Przewidywany scenariusz rozmów stanowi element bazy wiedzy, którą przekaże Zamawiający.

Zakres merytoryczny obejmuje również przetwarzanie danych osobowych w zakresie danych gromadzonych w systemie do obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji.

Po zawarciu umowy z Wykonawcą Zamawiający udostępni Wykonawcy, w celu realizacji zadań, następujące narzędzia:

- Centralną e-rejestrację udostępnioną przez Centrum e-Zdrowia w części przewidzianej w przedmiocie zamówienia i świadczonych usług przez Wykonawcę

- bazę wiedzy w języku polskim i angielskim zawierającą zakres merytoryczny stanowiącą podstawę do udzielania informacji Klientom oraz instrukcje obsługi aplikacji Centralnej e-rejestracji

Numery infolinii … dla połączeń krajowych oraz numer … dla połączeń z zagranicy utrzymywane będą przez Zamawiającego. Rozmowy przychodzące na te numery będą przekierowane do Wykonawcy w celu realizacji zakresu merytorycznego zadań wykonawcy. Sposób technicznego zrealizowania przekierowania rozmów z obu numerów zostanie uzgodniony pomiędzy wykonawcą a firmą zapewniająca obsługę numerów.

* 1. Szacowane obciążenie Infolinii Centralnej e-Rejestracji

Wykonawca ma zapewnić niezbędną liczbę osób dla spełnienia kryteriów określonych w wymaganiach wydajnościowych SLA (ang. Service Level Agreement).

Do oszacowania wielkości, niezbędnych do obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji zasobów, można posłużyć się poniższymi danymi wyliczonymi na podstawie danych z roku 2021 z Banku Danych Lokalnych:

* 1. połączenia przychodzące (średniomiesięcznie) w okresie:
* 01.04.2023-30.06.2023 – 750 000
* od 01.07.2023 - 1 000 000
	1. prowadzenie jednocześnie co najmniej połączeń:
* 01.04.2023-30.06.2023 – 500
* od 01.07.2023 – 1000
	1. średni czas połączenia z konsultantem – 3:00 minuty,
	2. połączenia w języku angielskim (średniomiesięcznie) - 5%
	3. liczba połączeń wideoczatem z udziałem tłumacza języka migowego (średniomiesięcznie) – 30 zgłoszeń.

Spełnienie wymagań wydajnościowych SLA może przełożyć się na konieczność zapewnienia większej liczby konsultantów, a zwiększenie liczby konsultantów nie będzie podstawą dla dodatkowego wynagrodzenia. Wykonawca powinien oszacować cenę zamówienia w szczególności na podstawie oczekiwanego poziomu SLA, przy uwzględnieniu wszystkich kosztów i ryzyka.

Zamawiający przewiduje możliwość zmiany (podwyższenia) wysokości wynagrodzenia w przypadku konieczności zwiększenia zatrudnienia liczby konsultantów wynikającej ze zwiększenia obciążenia Infolinii Centralnej e-Rejestracji ponad wyżej wskazane parametry.

1. Warunki świadczenia usług

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu zamówienia spełniając warunki określone poniżej:

* 1. Wymagania funkcjonalne

**Wymaganie F.1**

Zapewnienie obsługi Infolinii w godzinach 07.00-19.00:

* Wariant 1 w dni robocze
* Wariant 2 w dni robocze oraz soboty

 za pośrednictwem:

* 1. połączeń telefonicznych: przychodzących i wychodzących (call back),
	2. wideo czatu,
	3. voice bota - funkcjonalność uruchomiona od dnia 01.07.2023,

 - zgodnie z wymaganiami określonymi w SLA.

**Wymaganie F.2**

Wykonawca umożliwi przełączanie rozmów do zewnętrznych infolinii wskazanych przez Zamawiającego. Infolinie zewnętrzne mogą być zmieniane i aktualizowane na bieżąco w trakcie umowy.

**Wymaganie F.3**

Klient powinien mieć możliwość wyboru języka obsługi jeśli chce rozmawiać w języku angielskim. Komunikat o możliwości wyboru języka powinien być prezentowany Klientowi bezpośrednio po powitaniu.

**Wymaganie F.4**

Wykonawca zapewnia odpowiednią liczbę konsultantów (zgodną z SLA) obsługujących Klientów w języku polskim, angielskim i polskim języku migowym.

Wszyscy Konsultanci będą posługiwać 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 (C2), 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 2016 r. poz. 405 ze zm.).

Konsultanci obsługujący Klientów zewnętrznych anglojęzycznych muszą posługiwać się językiem angielskim w mowie i w piśmie przynajmniej na poziomie B2, według skali przyjętej przez Radę Europy (Common European Framework of Reference for Languages).

**Wymaganie F.5**

Wykonawca zapewnia utrzymanie systemu IVR (ang. Interactive Voice Response). Klient dzwoniący na Infolinię, w przypadku braku wolnego konsultanta, uzyskuje informację o miejscu i przewidywanym czasie oczekiwania w kolejce osób oczekujących na połączenie z konsultantem. Wymogi dotyczące czasu oczekiwania określone są w SLA.

System IVR zapewni w szczególności:

1. Tworzenie zapowiedzi głosowych.
2. Możliwość podania tonowego i głosowego danych do zweryfikowania tożsamości na podstawie podanych parametrów wskazanych przez Zamawiającego.
3. Treść i zakres IVR przekazuje Wykonawcy Zamawiający najpóźniej na 2 dni robocze przed jego implementacją. Treść i zakres IVR są modyfikowane na każde żądanie Zamawiającego i implementowane najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od zgłoszenia przez Zamawiającego. Komunikaty dźwiękowe przygotuje Wykonawca po uzgodnieniu treści z Zamawiającym. Wykonawca przedstawi katalog 5 głosów lektorów męskich oraz 5 głosów lektorów żeńskich do wyboru Zamawiającemu.
4. Możliwość ładowania i odsłuchiwania plików dźwiękowych (WAV, MP3, TTS) zapowiedzi i muzyki, odtwarzanie własnych nagrań głosowych.
5. Tworzenie kolejek połączeń (contact center ready).
6. Zarządzanie zapowiedziami głosowymi IVR.
7. Możliwość ładowania i odsłuchiwania dowolnych zapowiedzi głosowych z poziomu edytora IVR.
8. Ustalanie liczby kolejek przychodzących.
9. Ustalanie czasu wywoływania konsultanta.
10. Możliwość ustawienia opcji automatycznego odbierania rozmów przez konsultanta.
11. Wywoływanie równoległe dla wielu połączeń oczekujących.
12. Powiadamianie o pozycji w kolejce.
13. Ustawienia zasad wejścia i pobytu w kolejce.
14. Opóźnienie połączenia z konsultantem.
15. Zwrotne oddzwanianie (call back).
16. Podgląd w czasie rzeczywistym pracy operatorów/konsultantów infolinii z zabezpieczonym wejściem przed osobami nieuprawnionymi (poprzez aplikację lub serwis www), przedstawiający dane według Wymagania F16. Możliwość monitorowania pracy infolinii na min. 2, maksimum 5 stacjach roboczych równocześnie.
17. Możliwość wykonywania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR.
18. W przypadku wykorzystania lektora cyfrowego, skróty nazw Systemów muszą być czytane fonetycznie.
19. Połączenie z konsultantem będzie realizowane za pośrednictwem tonowego wyboru opcji z IVR.
20. O zmianie konfiguracji systemu IVR decyduje Zamawiający po ew. rekomendacji Wykonawcy. Konfiguracja powinna zostać zmieniona najpóźniej w ciągu 4 dni roboczych od zgłoszenia przez Zamawiającego.
21. Dodatkowe komunikaty oraz modyfikacje IVR Wykonawca wykona na własny koszt, po dostarczeniu przez Zamawiającego treści komunikatów.

**Wymaganie F.6**

System musi umożliwiać automatyczne rozpoznawanie dzwoniącego (np. po numerze) oraz wyświetlanie danych z historią dotychczasowych połączeń.

**Wymaganie F.7**

Wykonawca tworzy statystyki dotyczące wszystkich interakcji z Klientami oraz udostępnia je Zamawiającemu online (np. w formie pulpitu analitycznego) z możliwością ich przeszukiwania po parametrach (np. data interakcji, numer telefonu, identyfikator pracownika, temat). Na każde żądanie Zamawiającego Wykonawca przekazuje raporty, zawierające minimalny zakres danych, tj: liczby połączeń: przychodzących, odebranych, nieodebranych; czasu trwania połączeń; czasu oczekiwania na połączenie; liczbę połączeń odebranych w języku angielskim; zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia; liczby innych interakcji; liczbę połączeń przy użyciu wideo czatu; zestawień dotyczących szczegółowych ilościowych wymagań wydajnościowych, które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA; liczby przekierowań wraz z informacją na jakie numery, co do sposobu załatwienia spraw dzwoniących oraz tematów interakcji – według wskazanych przez Zamawiającego kryteriów czasowych (np. okres: godzinowy danego dnia, dzień, tydzień, miesiąc, kwartał, półrocze, rok). Statystyki powinny być możliwe do generowane do plików CSV, XLSX, TXT, PDF.

**Wymaganie F.8**

Wykonawca zapewnia wykonanie obowiązku obsługi połączeń przy użyciu wideo czatu z opcją chat dla obsługi osób, które trwale bądź przejściowo mają problemy z komunikowaniem się zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.). Zapewnia obsługę dla Klientów komunikujących się polskim językiem migowym w pełnych godzinach pracy infolinii. Obsługa może być realizowana w formie pracy zdalnej lub telepracy, za pośrednictwem tłumacza języka migowego, przy zachowaniu wszystkich środków bezpieczeństwa, oraz ochrony danych osobowych.

**Wymaganie F.9**

Wykonawca rejestruje wszystkie interakcje z Klientami oraz przyznaje Zamawiającemu dostęp do systemu odsłuchu, w sposób umożliwiający ich przeszukiwanie po wymaganych parametrach (np. data i godzina rozmowy, numer telefonu, z którego wykonano połączenie, identyfikator pracownika, temat) oraz umożliwiający ich odtworzenie (np. odsłuchanie) dla minimum 4 użytkowników.

**Wymaganie F.10**

System nagrywania musi posiadać możliwość eksportowania plików dźwiękowych w formacie: wav, mp3, ich archiwizację.

**Wymaganie F.11**

Wewnętrzny system Wykonawcy będzie posiadał Moduł Konsultanta zapewniający:

1. Funkcjonalność informowania w formie graficznej o połączeniu przychodzącym.
2. Możliwość odbierania połączeń przychodzących.
3. Możliwość przekierowania połączeń przychodzących do innego konsultanta lub na zewnętrzne numery i infolinie.
4. Wewnętrzny komunikator/chat.
5. Funkcjonalność dokumentowania połączeń przychodzących poprzez automatycznie prezentujący się formularz (możliwość definiowania formularzy) przy połączeniu umożliwiający wpisanie określonych danych np: imię i nazwisko, nr telefonu, adresu e-mail, rodzaju zgłoszenia (tematu rozmowy), uwagi.
6. Funkcjonalność podłączania szablonów zawierających schematy prowadzenia rozmów dla różnych typów Klientów (np. “trudny Klient”) lub tematu rozmowy z Klientem (np. umówienie, odwołanie świadczenia), które będą dostępne w postaci listy rozwijanej lub będzie możliwość ich wyszukania.
7. Prezentację statystyk dotyczących: liczby połączeń obecnie trwających oraz połączeń oczekujących w kolejce, liczbę Klientów, którzy rozłączyli się podczas oczekiwania na połączenie, średni czas oczekiwania na połączenie w kolejce, całkowity czas połączeń danego Konsultanta, czas najdłuższego połączenia danego Konsultanta.
8. Funkcjonalność dostępu do konta Konsultanta na podstawie indywidualnego loginu i hasła i wyświetlający godzinę zalogowania i wylogowania, przerwy w pracy danego konsultanta oraz sumujący jego czas pracy i przerw.
9. System zapewnia funkcjonalność obsługi wiadomości przesłanych przez Koordynatora i potwierdzenia odczytania wiadomości. Przy nadejściu wiadomości zaprezentuje się w sposób graficzny ikona informująca o tym.

**Wymaganie F.12**

Wykonawca zapewnia możliwość zawieszenia rozmowy telefonicznej z Klientem Infolinii Centralnej e-Rejestracji w przypadku konieczności uzgodnienia treści odpowiedzi. W takiej sytuacji Klient powinien być poinformowany o tym, że rozmowa zostanie zawieszona oraz o powodzie takiego zawieszenia, a także o przewidywanym czasie trwania zawieszenia – zgodnie z przekazanym standardem prowadzenia rozmów. Zawieszenie rozmowy nie powinno kończyć się zakończeniem rozmowy wynikającym z działania konsultanta Wykonawcy. Zawieszenie rozmowy nie powinno trwać dłużej niż czas konieczny do uzyskania niezbędnych informacji – jednak nie dłużej niż 2 minut od momentu zawieszenia rozmowy.

**Wymaganie F.13**

Wykonawca zapewnia pełny nadzór techniczny, organizacyjny i serwisowy. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę konsultantów umożliwiającą obsługę Infolinii zgodnie z SLA.

**Wymaganie F.14**

Wykonawca zapewni archiwizowanie i przechowywanie wszystkich interakcji z Klientami wraz z możliwością dostępu do nich online oraz możliwością ich przeszukiwania po parametrach (np. data i godzina rozmowy, numer telefonu, z którego wykonano połączenie, identyfikator pracownika, temat). Po zakończeniu świadczenia usługi zbiór danych osobowych Klientów Infolinii Centralnej e-Rejestracji oraz uzyskanych od nich danych innych osób zgromadzonych w trakcie realizacji usług objętych umową (zgodnie z polityką o przetwarzaniu danych osobowych) powinno zostać przekazane Zamawiającemu w formie uzgodnionej przed rozpoczęciem Etapu III umowy. Wykonawca nie zachowuje u siebie żadnych kopii ani wersji tych danych. O miejscu i terminie usunięcia danych Wykonawca informuje Zamawiającego najpóźniej na 7 dni przed planowaną datą usunięcia danych. Zamawiający uczestniczy w procesie usunięcia danych, a usunięcie zatwierdzane jest protokołem podpisanym przez przedstawiciela Wykonawcy i Zamawiającego.

**Wymaganie F.15**

Wykonawca zapewnia aktualizację przekazanej przez Zamawiającego bazy wiedzy, natomiast w zakresie instrukcji obsługi e-rejestracji aktualizuje Zmawiający. Baza wiedzy powinna być na bieżąco aktualizowana o tematy, które pojawiają się w ramach interakcji z Klientami oraz o tematy, które dzięki aktualizacji bazy wiedzy mogą zostać zrealizowane w ramach Infolinii Centralnej e-Rejestracji– zmiana w bazie wiedzy wymaga zgody Zamawiającego. Baza wiedzy jest aktualizowana na każde zgłoszenie Zamawiającego. Baza wiedzy jest własnością Zamawiającego. Wykonawca zwraca bazę wiedzy (w języku polskim i angielskim, zaktualizowaną o wszystkie tematy w toku realizacji usługi) po zakończeniu świadczenia usługi w terminie i w formie określonej w porozumieniu z Zamawiającym. Zamawiający jest jedynym właścicielem powstałej bazy wiedzy i przysługują mu z tego tytułu wszelkie prawa autorskie. Baza wiedzy powinna mieć strukturę drzewiastą, z możliwością szybkiego przeszukiwania (wyszukiwanie kontekstowe) zawartości.

**Wymaganie F.16**

Wykonawca udostępnia Zamawiającemu stały dostęp do pulpitu menadżerskiego z zabezpieczonym wejściem przed osobami nieuprawnionymi, w którym prezentowane są dane dotyczące działania Infolinii w czasie rzeczywistym (dopuszczalna aktualizacja danych nie rzadziej niż co 5 minut) oraz określone parametry SLA Infolinii na dany moment. Pulpit menadżerski powinien być dostępny przez całą dobę poprzez aplikację lub serwis www . Pulpit nie powinien mieć ograniczeń co do liczby jego użytkowników. Minimalny zakres danych pulpitu menadżerskiego obejmuje: w zakresie danych dotyczących połączeń:

* liczbę połączeń przychodzących,
* odbieralność,
* liczbę połączeń odebranych,
* liczbę połączeń nieodebranych,
* kolejkę oczekujących na połączenie,
* czas oczekiwania na połączenie,
* średni czas rozmowy,
* zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia,
* zestawień dotyczące szczegółowych ilościowych wymagań wydajnościowych, które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA

a w zakresie danych dotyczących konsultantów, liczbę konsultantów:

* zalogowanych,
* gotowych na połączenie,
* prowadzących rozmowę,
* będących na przerwie,
* zestawienie dotyczące czasów dostępności konsultantów.

W toku realizacji umowy zakres tych danych może zostać rozszerzony, co nie będzie powodowało dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.

**Wymaganie F.17**

System musi posiadać zaimplementowane zaawansowane algorytmy dystrybucji połączeń telefonicznych do kolejek/agentów (ACD – Automatic Call Distribution/SBR – Skill Based Routing).

**Wymaganie F.18**

System musi zapewniać interakcję modułów IVR i ACD.

**Wymaganie F.19**

Każdy konsultant powinien mieć możliwość logowania za pomocą Węzła Krajowego.

**Wymaganie F.20**

Wykonawca zapewnia realizację wszystkich usług i interakcji z Klientami zgodnie z obowiązującymi normami techniczno-prawnymi oraz normami bezpieczeństwa informacji w zakresie poufności, integralności oraz dostępności.

**Wymaganie F.21**

Wykonawca przekaże aplet bądź link do wideo połączenia (z opcją czatu) umożliwiający skontaktowanie się konsultantem lub tłumaczem języka migowego dla osób, które trwale bądź przejściowo mają problemy z komunikowaniem się zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824).

* 1. Wymagania wydajnościowe SLA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Opis | Wartość oczekiwana SLA  | Wartość oczekiwana SLA w przypadku przekroczenia parametru 1 200 000 połączeń przychodzących miesięcznie  |
| **WW.1** | SL (Service Level) – gwarantowana liczba odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym  | (95,00%/30s., czyli 95% połączeń powinno być odebranych w ciągu 30 sekund) mierzona na bazie jednej doby. | (75,00%/30s., czyli 75,00% połączeń powinno być odebranych w ciągu 30 sekund) mierzona na bazie jednej doby. |
| **WW.2** | ASA (Average Speed of Answer) – średni czas oczekiwania klienta na odebranie rozmowy przez konsultanta liczony od momentu zakończenia odtwarzania wszystkich komunikatów i włączenia dzwoniącego do kolejki |  < 60 s Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba | < 120 s Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba |
| **WW.3** | AR (Abandoned Resolution) – wskaźnik połączeń odrzuconych po odsłuchaniu IVR, które nie doczekały się połączenia. Wykonawca zapewni obliczenie wskaźnika z uwzględnieniem raportów od dostawcy o połączeniach, które uzyskały sygnał zajętości na wejściu do Infolinii.  | < 25,00% Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina | < 35,00% Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina |
| **WW.4** | Obsługa połączeń przychodzących. | 95,00% Architektura Systemu IVR ma zapewniać parametry jakościowe wykluczające pojedynczy punkt awarii oraz gwarantujące dostępność na poziomie co najmniej 95,00% czasu w ciągu każdego miesiąca, co oznacza, że dopuszczalny łączny czas awarii w ciągu miesiąca (liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego lub jej wykrycia przez służby techniczne Wykonawcy do chwili pisemnego – w formie e-mailowej na zdefiniowane wcześniej adresy – potwierdzenia jej usunięcia przez Zamawiającego) nie przekroczy 36 godzin (jednokrotna przerwa nie może przekroczyć 1,5 godziny). | 80,00% - możliwe okno serwisowe raz w miesiącu kalendarzowym trwające jednorazowo nie dłużej niż 3 godziny (w ramach godzin 0.00 – 5.00). Wykonawca uzgodni z Zamawiającym datę i godzinę Okna Serwisowe dla systemu dostarczanego przez Wykonawcę. Nie dotyczy sytuacji gdy przekroczony jest parametr 1 200 000 połączeń przychodzących miesięcznie (w dni robocze).  |
| **WW.5** | Poziom zapewnienia obsługi infolinii, IVR (w tym w trakcie awarii) niezależnie od lokalizacji infrastruktury Wykonawcy – w skali miesiąca.  | 95% pełnej obsługi – ma zapewniać ciągłość działania wszystkich elementów usługi. Usunięcie awarii powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 2 godzin od jej wystąpienia.Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba. | 85% pełnej obsługi – ma zapewniać ciągłość działania wszystkich elementów usługi. Usunięcie awarii powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 3 godzin od jej wystąpieniaJednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba. |
| **WW.6** | Odsetek konsultantów spełniających wymagania kompetencyjne | 100% konsultantów obsługujących Centralą Infolinię we wszystkich kanałach kontaktu powinno:- posługiwać się językiem polskim- mieć wykształcenie wyższe lub średnie- mieć zdane wszystkie wymagane egzaminy- zaliczyć testy przeprowadzane przez Wykonawcę. | 100% konsultantów obsługujących Infolinii Centralnej e-Rejestracji we wszystkich kanałach kontaktu powinno:- posługiwać się językiem polskim- mieć zdane wszystkie wymagane egzaminy. |
| **WW.7** | Liczba konsultantów posługujących się językiem angielskim | Minimum 3 pracowników na każdej zmianie | Minimum 3 pracowników na każdej zmianie |
| **WW.8** | Liczba tłumaczy języka migowego | Minimum 2 pracowników | Minimum 2 pracowników |
| **WW.9** | Hold Time - wskaźnik czasu połączeń w trybie uśpienia  | 8%, | 12% |
| **WW.10** | Dopuszczalny Poziom Uznanych Skarg i Reklamacji | 0,2 % | 0,4% |

Wskaźniki jakości wykonywanej na rzecz Zamawiającego Usługi badane będą na bieżąco na podstawie raportów generowanych z Systemu. Powyższe wskaźniki będą ocenianie w interwałach miesięcznych.

* 1. Wymagania niefunkcjonalne (WN)

**WN.1**

Wykonawca w toku realizacji niniejszej umowy zobowiązany jest do komunikowania się z Zamawiającym wyłącznie w języku polskim. Wymóg ten dotyczy wszelkich środków porozumienia się pomiędzy Stronami, w tym w szczególności wszelkiej korespondencji, rozmów w trakcie spotkań, telekonferencji oraz innych rozmów przeprowadzanych pomiędzy Zamawiającym a pracownikami Wykonawcy oraz innymi osobami, którymi posługuje się Wykonawca przy wykonywaniu tej umowy.

**WN.2**

Wykonawca zapewnia niezbędną obsadę kadrową, sprzętową, lokalową oraz oprogramowanie w ramach umowy. Wykonawca zrealizuje działania związane z rekrutacją pracowników oraz ich selekcją celem zapewnienia właściwego poziomu świadczenia Usługi.

Wykonawca zatrudni minimum 20% konsultantów na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy.

Zamawiający wymaga aby personel świadczący usługi w ramach umowy znajdował się na terenie EOG. Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:

a) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny,

b) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów,

c) przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania zamówienia.

W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o pracę z konsultantami Wykonawca zobowiązany będzie do zatrudnienia kolejnych, w terminie 14 dni kalendarzowych od ustania stosunku pracy. O każdym przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o pracę z konsultantem Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego.

**WN.4**

Zamawiający wymaga od Wykonawcy regularnych spotkań zgodnie z poniższym zestawieniem:

1. Cotygodniowych spotkań, w celu omówienia raportu z realizacji prac.

2. Comiesięcznych spotkań w celu przeglądu raportu zamknięcia miesiąca, rozliczenia Wykonawcy z realizacji świadczenia usługi i formalnego odbioru zamknięcia miesiąca. Raport powinien zawierać również obciążenia ruchu wraz z prognozami.

 Osobisty udział Kluczowych Osób z personelu Wykonawcy w cotygodniowych spotkaniach odbywających się on-line, dotyczących aktualnego funkcjonowania Infolinii, statusów Zgłoszeń i Problemów, planowanych zmian i innych bieżących kwestii.

**WN.5**

Wykonawca wyznaczy osobę, która otrzyma odpowiednie uprawnienia z Centrum e-Zdrowia do zakładania i usuwania kont (po zakończeniu umowy) dla konsultantów.

**WN.6**

Do realizacji zamówienia Wykonawca określi odpowiedni Zespół, zgodny z wymaganiami Zamawiającego oraz wskaże kierownika projektu/managera kontraktu.

* 1. Wymagania bezpieczeństwa (WB)

**WB.1**

Wykonawca zapewni konfigurację systemu pozbawioną pojedynczego punktu awarii, zapewniającą wysoką dostępność (HA – High Availability) rozumianą przez zapewnienie redundancji połączeń serwerów z sieciami komputerowymi, zasilania, połączenia z zasobami dyskowymi (macierzami), pełna redundancja elementów samej macierzy (kontrolerów, zasilaczy, połączeń z serwerami).

W przypadku awarii Wykonawca musi zapewnić obsługę zgodnie z parametrami określonymi w SLA.

**WB.2**

Zamawiający dopuszcza wykorzystywanie w Infolinii Centralnej e-Rejestracji pracy zdalnej lub telepracy, przy zachowaniu odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa, odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych wiążące się w szczególności z przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, modyfikacją, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych.

W zakresie niezbędnym do realizacji obsługi Infolinii Zamawiający i Wykonawca zawrą odpowiednią umowę powierzenia przetwarzania danych.

Wykonawca w I Etapie realizacji zadań opracuje i przedstawi do akceptacji Zamawiającemu zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego i danych w pracy zdalnej lub telepracy konsultantów.

**WB.3**

Zamawiający dopuszcza wykorzystywanie zasobów chmury Infolinii Centralnej e-Rejestracji do procesów organizacyjnych np. zarządzania pracą konsultantów. Nie dopuszcza jednak do wykorzystania zasobów chmury do przechowywania danych wrażliwych takich jak nagrywanie rozmów lub inne dane wrażliwe. Wszystkie zasoby sprzętowe powinny znajdować się na terenie EOG.

**WB.4**

Każdy konsultant przed przystąpieniem do wykonywania swoich obowiązków jest zobowiązany do złożenia oświadczenia o zachowaniu w tajemnicy informacji nabytych za pośrednictwem Infolinii Centralnej e-Rejestracji, związanych z wykonywaniem przez niego obowiązków. W przypadku uzyskania wiedzy o zachowaniu konsultanta, noszących znamiona naruszenia obowiązku zachowania poufności uzyskanych informacji, zostanie on natychmiast odsunięty od pełnienia swoich obowiązków.

**WB.5**

Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za nieprawidłowe informowanie Klientów Infolinii Centralnej e-Rejestracji. Nieprawidłowe informowanie może polegać w szczególności na informowaniu niezgodnym z przekazaną przez Zamawiającego bazą wiedzy.

**WB.6**

Wykonawca zapewni redundancję systemów informacyjnych stosowanych do obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji (w szczególności systemu obsługi zgłoszeń, rejestracji zgłoszeń i tworzenia statystyk i innych systemów wspomagających), w taki sposób, aby zapobiec pojedynczemu punktowi awarii. W szczególności:

• zapewni zasilanie z co najmniej dwóch niezależnych linii zasilających,

• zapewni dostęp do Internetu przez co najmniej 2 łącza,

• w ramach swojej Polityki bezpieczeństwa informacji opracuje plany i procedury odtwarzania po awarii systemów teleinformatycznych oraz plany i procedury ciągłości działania,

• przeprowadzi analizę ryzyka działania infolinii zgodnie z normą ISO 27005:2011 Information technology - Security techniques - Information security risk management lub polskim odpowiednikiem tej normy lub nowszym wydaniem w celu wyboru właściwego zestawu zabezpieczeń, a następnie wdroży te zabezpieczenia,

• w ramach prac Etapu II przeprowadzi ponownie analizę ryzyka działania Infolinii Centralnej e-Rejestracji zgodnie z normą ISO 27005:2011 Information technology - Security techniques -- Information security risk management lub polskim odpowiednikiem tej normy lub nowszym wydaniem, w przypadku każdej modyfikacji środowiska sprzętowo-programowego oraz w przypadku braku modyfikacji środowiska sprzętowo – programowego co najmniej raz na rok,

• będzie wykonywał nie mniej niż 2 kopie zapasowe, testował możliwość odtwarzania kopii zapasowych i przechowywał jedną kopię w innej lokalizacji niż serwery, niepodatnej na te same zagrożenia,

• zapewni podtrzymanie zasilania poprzez zastosowanie systemów UPS i agregatów prądotwórczych zapewniając osiągnięcie wymaganego SLA,

• zabezpieczy serwerownie Infolinii przed zagrożeniami środowiskowymi i fizycznymi zgodnie z wymaganiami normy ISO 22301:2012 dla ciągłości działania,

• dostarczy dowody spełniania powyższych wymagań np. umowy związane z funkcjonowaniem serwerowni zapewniające odpowiedni poziom SLA, procedury ciągłości działania, dokumentację systemu bezpieczeństwa nie później niż 14 dni od daty zawarcia umowy.

**WB.7**

Wykonawca w związku ze świadczeniem przedmiotu umowy podlega przepisom wynikającym z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str. 35) (dalej: „RODO”), w tym w szczególności obowiązkowi: zawarcia z administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach Infolinii Centralnej e-Rejestracji umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 28 ust. 3 RODO i spełnienia wymogów określonych w tej umowie, a także poddania się ocenie stanowiącej realizację przepisu art. 28 ust. 1 RODO, zapewnieniu adekwatnego do ryzyka stopnia bezpieczeństwa zgodnie z art. 32 RODO oraz wspieraniu administratora w realizacji ciążących na nim obowiązków. Wykonawca zobowiązuje się do m.in. przestrzegania zasad określonych w dokumentacji przetwarzania danych osobowych (opracowanymi przez Wykonawcę). Wykonawca przedstawia Zamawiającemu dokumentację przetwarzania danych osobowych do akceptacji. Każda zmiana w ww. dokumentach, która nie jest zmianą edycyjną albo poprawą oczywistego błędu wymaga akceptacji Zamawiającego. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych, jako podmiot, któremu powierzono przetwarzanie danych osobowych, w zakresie określonym umową z Zamawiającym. Wykonawca zapewni możliwość poddania się audytowi Zamawiającego na zgodność ze spełnieniem wymagań RODO nie rzadziej niż raz na pół roku. Koszt audytów ponosi Wykonawca. Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia każdego pracownika Infolinii Centralnej e-Rejestracji z zakresu ochrony danych osobowych przed dopuszczeniem go do obsługi infolinii. Wykonawca będzie udostępniał na żądanie Zamawiającego kopię potwierdzenia tego szkolenia dla każdego pracownika Infolinii. Wykonawca zobowiąże pracowników infolinii do zachowania poufności danych osobowych zgodnie z wymaganiami obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych. Wykonawca wyda pracownikom Infolinii Centralnej e-Rejestracji upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ustalonym z Zamawiającym zakresie. Zobowiązania do zachowania poufności i upoważnienia zostaną przekazane Zamawiającemu.

**WB.8**

Zamawiający ma prawo wglądu w wyniki audytów i kontroli przeprowadzonych przez inne uprawnione podmioty w zakresie prowadzonej przez Wykonawcę działalności Infolinii Centralnej e-Rejestracji. Zamawiający ma prawo do audytowania Infolinii Centralnej e-Rejestracji ze względu na zgodność z wymaganiami umowy, wymaganiami norm ISO 27001, EN 15838 oraz innych aktów prawnych. Zamawiający ma prawo zlecić przeprowadzenie audytu przed wybraną przez siebie jednostkę, o czym powiadamia Wykonawcę.

O kontrolach przeprowadzanych przez inne podmioty niż Zamawiający Wykonawca zawiadamia Zamawiającego.

**WB.9**

Wykonawca zapewni pełną rozliczalność operacji przetwarzania wykonywanych na danych osobowych oraz uniemożliwi dokonywanie zmian zapisanych w systemie bez pozostawienia śladu, w tym informacji o osobie i momencie dokonania zmiany oraz rodzaju operacji.

* 1. Wymagania względem szkoleń konsultantów Infolinii (WSZ)

**WSZ.1**

Wykonawca będzie zobowiązany do przeszkolenia każdego konsultanta Infolinii Centralnej e-Rejestracji zgodnie z opracowanym harmonogramem szkoleń. Wykonawca przygotuje kompletne materiały szkoleniowe dla konsultantów zgodnie z wymaganym zakresem merytorycznym (zakresem szkoleń) na podstawie bazy wiedzy oraz innych narzędzi dostarczonych/wskazanych przez Zamawiającego. Zamawiający przed rozpoczęciem świadczenia usługi przeprowadzi dla konsultantów maksymalnie 2 szkolenia z zakresu obsługi działania Infolinii Centralnej e-Rejestracji w części obejmującej Centralną e-rejestrację. Szkolenia takie odbędą się w siedzibie Wykonawcy lub też w formie wideokonferencji. Formę szkolenia wybiera Zamawiający. Zapotrzebowanie w tym zakresie powinno zostać przekazane Zamawiającemu na minimum 14 dni przed planowanym szkoleniem.

Zamawiający ma możliwość wglądu i wnoszenia uwag do harmonogramu szkoleń oraz materiałów szkoleniowych przed przystąpieniem do realizacji szkoleń przez Wykonawcę. Wykonawca będzie zobowiązany do aktualizacji materiałów szkoleniowych zgodnie ze zmianami przepisów prawa oraz potrzebami wynikającymi z realizacji usług oraz przeszkolenia wszystkich wcześniej szkolonych pracowników w zakresie dokonanej aktualizacji materiałów szkoleniowych.

Wykonawca każdorazowo zobowiązany jest zapewnić niezbędną infrastrukturę.

**WSZ.2**

Wszyscy konsultanci Infolinii Centralnej e-Rejestracji przed dopuszczeniem do pracy zostaną przeszkoleni i zostaną poddani egzaminowi sprawdzającemu wiedzę i umiejętność obsługi systemu Infolinii Centralnej e-Rejestracji (wraz z systemem Centralnej e-rejestracji).

Zamawiający ma możliwość wglądu i wnoszenia uwag do materiałów niezbędnych do przeprowadzenia egzaminu. Do świadczenia obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji Wykonawca dopuści wyłącznie konsultantów, którzy uzyskają pozytywny wynik egzaminu. Poprzez pozytywny wynik egzaminu należy rozumieć udzielenie minimum 80% poprawnych odpowiedzi. Szkolenia oraz egzamin przeprowadza Wykonawca.

Wykonawca przeprowadzi egzamin sprawdzający nowych konsultantów w zakresie świadczonej usługi, każdorazowo przed dopuszczeniem do pracy konsultanta.

Zamawiający ma prawo udziału w egzaminach oraz przy sprawdzaniu samych egzaminów w roli obserwatora. Dowodem zdanego przez konsultanta egzaminu jest protokół z egzaminu, w którym zostanie wskazany wynik konsultanta.

Zamawiający wymaga przygotowania przez Wykonawcę testu przypominającego dla konsultantów raz na 6 miesięcy.

**WSZ.3**

Zakres szkolenia i przeprowadzanych egzaminów będą obejmowały następujące zagadnienia:

* + 1. zakres zagadnień i zadań wskazany w rozdziale 1.2.
		2. znajomość bazy wiedzy,
		3. znajomość podstawowych informacji dotyczących procesu przetwarzania danych osobowych oraz zasad bezpiecznego przetwarzania w ramach Infolinii Centralnej e-Rejestracji (w tym ramach wykonywania pracy zdalnej lub telepracy

Przedstawiony zakres szkoleń i testów zostanie przekazany Zamawiającemu do wglądu i wniesienia uwag oraz akceptacji najpóźniej na 7 dni przed przeprowadzeniem pierwszego szkolenia konsultantów.

**WSZ.4**

Zamawiający przekaże Wykonawcy w terminie 3 dni od podpisania umowy bazę wiedzy Infolinii Centralnej e-Rejestracji.

**WSZ.5**

Konsultanci mają obowiązek posiadania bieżącej i aktualnej wiedzy dotyczącej zakresu działania Infolinii Centralnej e-Rejestracji wraz z systemem Centralnej e-rejestracji. Informacje o wszelkich zmianach wymagających przeszkolenia konsultantów będą przekazywane przez Zamawiającego.

* 1. Wymagania w zakresie realizacji testów technicznych działania Infolinii

Podstawą do uruchomienia Infolinii Centralnej e-Rejestracji będzie wykonanie testów oraz ich pozytywne zakończenie. Wykonawca nie będzie mógł rozpocząć świadczenia obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji bez pozytywnego zakończenia testów. Testy zostaną przeprowadzone przez Wykonawcę. Zamawiający zastrzega ponadto możliwość przeprowadzenia dodatkowych testów w podanym zakresie (powtórzenia testów) we własnym zakresie lub ich zlecenie firmie zewnętrznej. Wykonawca w powyższym przypadku udostępni środowisko testowe i narzędzia niezbędne do przeprowadzenia dodatkowych testów.

* 1. Monitorowanie jakości pracy Konsultantów

W celu monitorowania jakości pracy Konsultantów zostanie wprowadzona ocena jakościowa na podstawie kart oceny, które zostaną opracowane przez Wykonawcę w terminie 7 dni po zawarciu umowy i zaakceptowane przez Zamawiającego w czasie 4 dni. Wykonawca wprowadza zmiany w ciągu 3 dni roboczych od dnia przekazania uwag. Dalsza modyfikacja kart oceny wymagać będzie wspólnej decyzji obu stron.

Rozmowy telefoniczne przeprowadzone przez Konsultantów będą odsłuchiwane przez Koordynatora Wykonawcy. 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 Wykonawcę kryteriami (karty oceny). Wyniki będą przekazywane raz w miesiącu do Zamawiającego, do 10 dnia następnego miesiąca.

W przypadku, gdy skarga dotycząca pracy Konsultanta wpłynie do Wykonawcy, zobowiązany jest on (nie później niż w terminie 3 dni roboczych od chwili wpływu) przekazać skargę Zamawiającemu wraz ze swoim stanowiskiem na tę skargę. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru skarg na pracę Infolinii (w ustalonej formie) i udostępniania jej na każde żądanie Zamawiającego.

W przypadku, gdy skarga dotycząca pracy Konsultanta wpłynie bezpośrednio do Zamawiającego, Zamawiający zwróci się do Wykonawcy z prośbą o wyjaśnienie sprawy oraz przedstawienie swojego stanowiska. Wykonawca przekaże odpowiedź do Zamawiającego w terminie wskazanym przez Zmawiającego, jednakże nie krótszym niż 3 dni robocze.

### W uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności w sytuacji złożenia na danego Konsultanta co najmniej trzech skarg na przestrzeni trzech kolejno następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania odsunięcia danego Konsultanta od obsługi Infolinii. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania tego żądania niezwłocznie od dnia jego złożenia przez Zamawiającego, jednak nie później niż w terminie 3 dni roboczych. W uzasadnionych przypadkach Koordynatorzy mogą ustalić warunki dalszej obsługi Infolinii przez danego Konsultanta, w tym w szczególności skierowania danego Konsultanta do obsługi wyłącznie określonych kategorii Konsultacji. Ewentualne odsunięcie danego Konsultanta od obsługi Infolinii nie ma wpływu na parametry i wskaźniki wykonywania umowy oraz możliwość naliczenia kar umownych będących skutkiem ich nieosiągnięcia.

* 1. Wymagania w zakresie realizacji raportów i innych dokumentów

Wykonawca w ramach Etapu I przygotuje następujący zakres dokumentacji obejmującej:

1) raporty ze szkoleń i egzaminów konsultantów, do wglądu Zamawiającego,

2) dokument z zasadami zapewnienia bezpieczeństwa pracy zdalnej lub telepracy konsultantów.

Wykonawca w ramach Etapu II przygotuje następujący zakres dokumentacji obejmującej:

1) raporty bieżące i okresowe potwierdzające realizację poszczególnych wymagań oraz sposób dostępu do zasobów w wersji elektronicznej (np. zestawienia numerów, odsłuchiwanie rozmów) i stanowiące podstawę podpisania protokołu odbioru i wypłatę wynagrodzenia,

2) raport z wynikami przeprowadzanych badań satysfakcji pacjenta opartych o wskaźnik NPS, który przekaże Zamawiającemu nie rzadziej niż do 15 dnia miesiąca kalendarzowego,

2) raporty ze szkoleń i egzaminów,

3) dokumenty wynikające z realizacji aktualizacji bazy wiedzy.