

Ministerstwo Finansów, w związku z rozeznaniem rynku w zakresie świadczeń usług infolinii, kieruje zapytanie o przedstawienie wyceny usług dla obsługi telefonicznej Użytkowników SPOE KAS.

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1.1. Zamówienie podstawowe:

Świadczenie telefonicznej obsługi klientów Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej Krajowej Administracji Skarbowej w systemie Zamawiającego w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00 wraz z zapewnieniem stanowisk pracy dla konsultantów, opracowaniem dokumentacji szkoleniowej, operacyjnej oraz zapewnieniem i przeszkoleniem niezbędnego personelu.

1.2. Prawo opcji:

- 1.2.1.** Świadczenie telefonicznej obsługi klientów Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej Krajowej Administracji Skarbowej w systemie Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 22:00 – 6:00 i w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00 – 8:00 – świadczone w przypadku Zawiadomienia o skorzystaniu z prawa opcji przez Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie.
- 1.2.2.** Świadczenie polegające na obsłudze usługi Live Chat w systemie Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00 – 18:00 - świadczone w przypadku Zawiadomienia o skorzystaniu z prawa opcji przez Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie.
- 1.2.3.** Świadczenie polegające na obsłudze usługi Live Chat w systemie Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00 - świadczone w przypadku Zawiadomienia o skorzystaniu z prawa opcji przez Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie.
- 1.2.4.** Świadczenie polegające na obsłudze usługi Video Chat w systemie Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00 – 18:00 - świadczone w przypadku Zawiadomienia o skorzystaniu z prawa opcji przez Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie.
- 1.2.5.** Świadczenie polegające na obsłudze usługi Video Chat w systemie Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00 świadczone w przypadku Zawiadomienia o skorzystaniu z prawa opcji przez Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie.
- 1.2.6.** Świadczenie polegające na telefonicznej obsłudze klienta usługi eAwizacja w dniach i godzinach działania usługi polegającej na świadczeniu telefonicznej obsługi Klienta SPOE KAS.

Infolinia a także usługa Live Chat i Video Chat będzie dostępna dla klientów w trzech językach (polskim, angielskim, rosyjskim). Zamawiający przewiduje, że połączenia/rozmowy w języku polskim powinny stanowić ok. 90% wszystkich połączeń/rozmów kierowanych na infolinię i czat.

Głównymi zadaniami Wykonawcy w ramach przygotowania do obsługi infolinii/czatu będą:

- opracowanie we współpracy z Zamawiającym dokumentacji projektowej, szkoleniowej i operacyjnej,
- przygotowanie narzędzia w postaci bazy wiedzy, która zostanie zasilona informacjami wspomagającymi bieżącą obsługę klienta (Zamawiający dostarczy wkład merytoryczny do opracowywanych informacji),
- pozyskanie i przeszkolenie personelu,
- zapewnienie lokalizacji oraz infrastruktury teletechnicznej do obsługi infolinii/czatu, a także zapewnienie stanowisk pracy dla konsultantów.

Głównymi zadaniami Wykonawcy w ramach zamówienia podstawowego będą:

- obsługa telefoniczna klientów systemu w zakresie:
 - uwierzytelniania klientów;
 - udzielania ogólnych informacji o systemie, w tym m. in. na temat sieci dróg płatnych, stawek opłat oraz narzędzi i sposobów ich uiszczania;
 - wyliczenia opłaty elektronicznej;
 - danych klientów oraz informacji finansowych;
 - danych pojazdów oraz urządzeń do poboru opłat;
 - wsparcia klientów w obsłudze strony internetowej jak i procedowanych spraw oraz narzędzi na niej zainstalowanych tj. Internetowe Konto Klienta, kalkulator opłat drogowych i gwarancji;
 - wsparcia klientów w procesie rejestracji i/lub dodawania pojazdów do konta klienta;
 - przyjmowanie zgłoszeń technicznych, finansowych oraz skarg, a następnie przykazywanie ich do Zamawiającego oraz informowania o statusie zarejestrowanych zgłoszeń;
 - realizacji usługi polegającej na obsłudze połączeń wychodzących z klientem lub grupą klientów na podstawie dyspozycji Zamawiającego,
- udzielanie wsparcia merytorycznego i językowego dla pracowników bezpośredniej obsługi klienta w sieci dystrybucji SPOE KAS;
- bieżące szkolenie oraz weryfikowanie wiedzy i umiejętności konsultantów infolinii, jak również utrzymywanie aktualności dokumentacji szkoleniowej i operacyjnej;
- utrzymywanie narzędzia bazy wiedzy oraz monitorowanie, aktualizowanie i dodawanie nowych pozycji do bazy wiedzy;
- zapewnienie stałego nadzoru nad działaniem infolinii oraz nad pracą konsultantów, a także zapewnienie stałego kontaktu z Zamawiającym;
- utrzymywanie infrastruktury łączy teletechnicznych.

Dodatkowo w ramach prawa opcji poza zadaniami wskazanymi powyżej do Wykonawcy należeć będzie:

- pełna rejestracja klientów Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej w systemie Zamawiającego na podstawie rozmowy za pomocą usługi Live Chat/Video Chat;
- dodawanie pojazdów do konta klienta w systemie Zamawiającego na podstawie rozmowy za pomocą usługi Live Chat/Video Chat;
- udzielanie informacji o usłudze eAwizacja oraz wsparcie klientów w zakresie obsługi aplikacji mobilnej Cyfrowa Granica i obsłudze dedykowanego portletu na Portalu PUESC.

Zamawiający w tabeli poniżej określił szacowaną liczbę jednostkowych usług kluczowych dla wyceny wartości zamówienia.

Tabela 1 – Szacowany średniomiesięczny wolumen realizowanych usług dla poszczególnych pozycji wyceny dla usług infolinii.

Lp.	Rodzaj usługi	Jednostka	Szacowana miesięczna liczba usług – Wariant 1	Szacowana miesięczna liczba usług – Wariant 2	Szacowana miesięczna liczba usług – Wariant 3
1.	Liczba połączeń przychodzących obsługiwanych przez konsultantów (zamówienie podstawowe)	Jedno połączenie telefoniczne obsługiwane przez konsultanta	15 000	20 000	25 000
2.	Liczba połączeń wychodzących obsługiwanych przez konsultantów (zamówienie podstawowe)	Jedno połączenie telefoniczne obsługiwane przez konsultanta	50	100	150

3.	Opcjonalnie - Liczba połączeń przychodzących obsługiwanych przez Konsultantów	Jedno połączenie telefoniczne obsługiwane przez konsultanta	2 000	4 000	6 000
4.	Opcjonalnie - Liczba obsługiwanych rozmów za pośrednictwem Live Chat w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00	Jedna obsługiwana rozmowa	3 000	6 000	10 000
5.	Opcjonalnie - Liczba obsługiwanych rozmów za pośrednictwem Live Chat w dni robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00	Jedna obsługiwana rozmowa	1 000	2 000	3 000
6.	Opcjonalnie - Liczba obsługiwanych rozmów za pośrednictwem Video Chat w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00	Jedna obsługiwana rozmowa	3 000	6 000	10 000
7.	Opcjonalnie - Liczba obsługiwanych rozmów za pośrednictwem Video Chat w dni robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00	Jedna obsługiwana rozmowa	1 000	2 000	3 000
8.	Opcjonalnie - Liczba połączeń przychodzących obsługiwanych przez Konsultantów w ramach usługi eAwizacja	Jedno połączenie telefoniczne obsługiwane przez konsultanta	3 000	6 000	9 000

Wycena w tabeli nr 2 powinna zawierać koszt realizacji wszystkich zadań opisanych w pkt. 1.1 i 1.2 powyżej, łącznie z kosztami realizacji zadań związanych z przygotowaniem Wykonawcy do realizacji usług infolinii.

2. Termin realizacji zamówienia

36 miesięcy od daty rozpoczęcia świadczenia usług.

3. Kody CPV

79512000-6 - Centrum obsługi klienta

Termin i miejsce złożenia propozycji cenowej:

Prosimy o przesłanie szacunkowych wycen do dnia **26 listopada 2024 r. do g. 16:00** w wersji elektronicznej, zgodnie z załączonym poniżej formularzem cenowym na adresy mailowe: paulina.wadecka@mf.gov.pl oraz natalia.sarzynska-roschacka@mf.gov.pl.

W tytule maila proszę wpisać: **Infolinia SPOE – wycena usług**.

Prosimy o przedstawienie wycen poprzez wypełnienie Tabeli 2 - z uwzględnieniem czasu trwania Kontraktu (36 m-cy) oraz zakładanych wolumenów miesięcznych wskazanych w Tabeli 1. oraz planowanej ilości etatów dla każdego z wolumenów

Tabela 2 – Szacunkowa wycena usług

Lp.	Usługi	Cena miesięczna netto [PLN] (do dwóch miejsc po przecinku)	Podatek Vat (%)	Cena miesięczna brutto [PLN] (do dwóch miejsc po przecinku)	Ilość zakładanych etatów
	1	2	3	4	5
1.	Obsługa infolinii (wolumen 1 – Tabela 1)				
1.1	Wariant 1				
1.1.1	Połączenia przychodzące obsługane przez konsultantów				
1.1.2	Połączenia wychodzące obsługane przez konsultantów				
1.1.3	Opcjonalnie - połączenia przychodzące obsługane przez Konsultantów				
1.1.4	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Live Chat w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00				
1.1.5	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Live Chat w dni robocze w godz. 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 18:00 – 8:00				
1.1.6	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Video Chat w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00				
1.1.7	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Video Chat w dni robocze w godz. 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 18:00 – 8:00				
1.1.8	Opcjonalnie - połączenia przychodzące w ramach usługi eAwizacja				
1.2	Wariant 2				
1.2.1	Połączenia przychodzące obsługane przez konsultantów				
1.2.2	Połączenia wychodzące				

	obsłużone przez konsultantów				
1.2.3	Opcjonalnie - połączenia przychodzące obsługiwane przez Konsultantów				
1.2.4	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Live Chat w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00				
1.2.5	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Live Chat w dni robocze w godz. 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 18:00 – 8:00				
1.2.6	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Video Chat w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00				
1.2.7	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Video Chat w dni robocze w godz. 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 18:00 – 8:00				
1.2.8	Opcjonalnie - połączenia przychodzące w ramach usługi eAwizacja				
1.3	Wariant 3				
1.3.1	Połączenia przychodzące obsługiwane przez konsultantów				
1.3.2	Połączenia wychodzące obsługiwane przez konsultantów				
1.3.3	Opcjonalnie - połączenia przychodzące obsługiwane przez Konsultantów				
1.3.4	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Live Chat w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00				
1.3.5	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Live Chat w dni robocze w godz. 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 18:00 – 8:00				
1.3.6	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Video Chat w dni robocze w godz. 6:00 – 22:00 oraz w weekendy i święta ustawowo wolne od pracy w godz. 8:00 – 18:00				
1.3.7	Opcjonalnie - rozmowy za pośrednictwem Video Chat w dni robocze w godz. 22:00 – 6:00 oraz w weekendy i święta				

	ustawowo wolne od pracy w godz. 18:00 – 8:00				
1.3.8	Opcjonalnie - połączenia przychodzące w ramach usługi eAwizacja				

Przedstawiona wycena posłuży Zamawiającemu do ustalenia szacunkowej wartości zamówienia w celu przeprowadzenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z Ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2018 poz. 1986 ze zm.)

Odpowiedź na zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 kc i nie stanowi zapytania ofertowego w rozumieniu przepisów Ustawy – Prawo zamówień publicznych oraz nie wiąże stron. Właściwe postępowanie ofertowe odbędzie się po oszacowaniu wartości zamówienia.