

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Informacje ogólne

Nazwa zamówienia:

Świadczenie usługi I i II linii wsparcia użytkowników systemu Centralnej Ewidencji Emisyjności Budynków (CEEB)

Zamawiający: Główny Urząd Nadzoru Budowlanego

Rodzaj zamówienia: usługa

Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia są usługi I i II linii wsparcia dla użytkowników systemu CEEB obejmujące:

1. monitoring dostępności oraz działania podstawowych funkcjonalności aplikacji i komponentów systemu,
2. świadczenie usług utrzymaniowych polegających na:
 - 1) obsłudze przez I lub II linię wsparcia zgłoszeń przekazywanych przez użytkowników telefonicznie, mailowo, poprzez formularz zgłoszeń oraz przez system kancelaryjny Zamawiającego,
 - 2) rejestracji zgłoszeń błędów dotyczących oprogramowania Systemu w narzędziu do obsługi błędów utrzymywanym przez Zamawiającego,
 - 3) prowadzeniu i utrzymaniu Bazy Wiedzy oraz FAQ,
 - 4) zapewnieniu monitorowania statusów zgłoszeń oraz ich archiwizowania,
3. cykliczne oraz na żądanie raportowanie Zamawiającemu liczby obsłużonych zgłoszeń, ich rodzajów oraz podjętych czynności przez zespół Wykonawcy,
4. udostępnienie kompletnego narzędzia wraz z obsługą do zarządzania zgłoszeniami przekazywanymi przez użytkowników Systemu,
5. zapewnienie wszelkich elementów sprzętowych, programowych, informatycznych i osobowych niezbędnych do zapewnienia kompleksowej obsługi zgłoszeń.

Słownik pojęć

Pojęcie	Definicja
Awaria	Zatrzymanie lub poważne zakłócenie całości pracy wybranego Systemu działającego w środowisku produkcyjnym, powodujące zatrzymanie całości lub w części bieżącej działalności operacyjnej bądź procesu biznesowego powiązanych z Systemem.
Baza Wiedzy	Informacja o sposobach i metodach rozwiązania poszczególnych Zgłoszeń. Baza wiedzy powinna być na bieżąco aktualizowana w związku z pojawiającymi się nowymi kategoriami Zgłoszeń, zidentyfikowanymi do tej pory Problemami, zmianami w Systemach itp.
Baza Zgłoszeń	Wszystkie informacje o Zgłoszeniach i ich historii, wraz ze wszystkimi dokumentami i załącznikami, przechowywane w systemie obsługi zgłoszeń Wykonawcy.
GUNB	Główny Urząd Nadzoru Budowlanego
Dzień	Dzień kalendarzowy, o ile nie zaznaczono inaczej.

Dzień Roboczy	Każdy dzień z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce.
Eskalacja	Przekazanie w celu rozwiązania przez Wykonawcę do Zamawiającego Zgłoszenia, którego samodzielne rozwiązanie przez Wykonawcę nie jest możliwe.
FAQ	Zbiór najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi na nie.
Formularz zgłoszeniowy	Formularz zgłoszeniowy tworzony będzie przez Zamawiającego i udostępniony na stronie internetowej GUNB. Liczba formularzy, jak i rodzaj oraz liczba pól w formularzu, może ulec zmianie w trakcie trwania umowy. Po wypełnieniu pól formularza, dane trafiają do systemu wspomagającego proces obsługi I/II linii wsparcia GUNB oraz monitorującego aktywność Konsultantów (System Obsługi Zgłoszeń), a wypełniający otrzymuje automatyczny komunikat o rejestracji Zgłoszenia oraz numerze pod jakim zgłoszenie zostało zarejestrowane.
I i II linia wsparcia	Usługa świadczona przez Wykonawcę dla Klientów zewnętrznych GUNB za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego). Usługa ma być świadczona kompleksowo wraz z udostępnieniem wszelkich niezbędnych elementów sprzętowych, informatycznych (posiadających określone funkcjonalności) oraz osobowych. Usługa świadczona w oparciu o system wspomagający proces obsługi I i II linii wsparcia oraz monitorujący aktywność Konsultantów, na potrzeby realizacji zamówienia zwany dalej przez Zamawiającego „Systemem Obsługi Zgłoszeń” (SOZ).
Incydent	Niezgodne z założeniami działanie całości lub części Systemu,.
Kanały kontaktu	Zgłoszenia mogą docierać do I i II linii wsparcia za pośrednictwem: • połączeń telefonicznych (Zgłoszenie telefoniczne) • wiadomości e-mail kierowanych na przeznaczony do tego adres e-mail (Zgłoszenia e-mail) • formularzy znajdujących się na stronach internetowych GUNB (Zgłoszenia poprzez formularz) • system kancelaryjny Zamawiającego
Klient Zewnętrzny	Każda osoba dokonująca próby kontaktu/zgłoszenia/konsultacji z I i II linią wsparcia za pomocą udostępnionych kanałów kontaktu.
Koordynator	Osoba koordynująca pracę Konsultantów zatrudnionych przez Wykonawcę oraz osoba wskazana przez Zamawiającego do obsługi realizacji umowy.
Kluczowe Osoby	Kierownik I i II linii wsparcia po stronie Wykonawcy
Konsultant	Osoba obsługująca po stronie Wykonawcy Zgłoszenia biorąca bezpośrednio udział w świadczeniu usługi.
Miesiąc kalendarzowy	To miesiąc trwający 30 lub 31 dni (wyjątek luty) odpowiadający w nazwie przyjętej w kalendarzu.
Monitoring	Cykliczna weryfikacja przez Wykonawcę dostępności systemu oraz działania podstawowych funkcjonalności systemu wraz z powiadomieniem Zamawiającego o stwierdzonej przez Wykonawcę nieprawidłowości. Weryfikacja dotyczy tych funkcjonalności

	(procesów), które Wykonawca będzie mógł przetestować w trybie użytkownika zewnętrznego (np. logowanie przez WK, wywołanie formularzy, przegląd formularzy, zapis, wydruk, czas uruchomienia formularzy, wylogowanie itp.).
Okres Rozliczenia Parametru	Miesiąc kalendarzowy, w którym wykonywana była usługa.
Problem	Wspólna przyczyna wielu Zgłoszeń. Problemem może być np. awaria jednego z Systemów czy błędna informacja zamieszczona w dostępnej dla użytkowników instrukcji obsługi.
Pytanie	Dowolne pytanie dotyczące zakresu funkcjonalności Systemu lub jego obsługi.
Reklamacja	Każda ujawniona rozmowa lub komunikacja elektroniczna, w której działanie konsultanta Wykonawcy było niezgodne z obowiązującymi procedurami i standardami jakości lub ogólnie przyjętymi zwyczajami. Przez ujawnienie rozumie się zgłoszenie reklamacji przez klienta, a także odsłuch rozmowy w postępowaniu kontrolnym prowadzonym przez Zamawiającego.
Ruch	Prognozowana liczba zgłoszeń do obsłużenia w ramach I i II linii wsparcia GUNB, opisana w załączniku nr 2.
System	Jeden i każdy (w zależności od kontekstu) z Systemów wskazanych przez Zamawiającego.
System Obsługi Zgłoszeń	System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) do świadczenia usługi I i II linii wsparcia, spełniający odpowiednie funkcjonalności i minimalne wymagania.
Skrypty Call Center	Udokumentowane scenariusze dialogów personelu Call Center ze zgłaszającymi.
Zespół Zamawiającego	Pracownicy Zamawiającego lub Podmiotów Trzecich obsługujących II i III linię wsparcia.
Zgłoszenie	Docierająca do I i II linii wsparcia informacja, pochodząca od użytkowników Systemów, zawierająca zgłoszenie Incydentu, Problemu, Pytanie lub Prośbę o inny rodzaj wsparcia związany z Systemami. Zgłoszenia mogą docierać do I i II linii wsparcia za pośrednictwem: • połączeń telefonicznych (Zgłoszenie telefoniczne) • wiadomości e-mail kierowanych na przeznaczony do tego adres e-mail (Zgłoszenia e-mail) • formularzy znajdujących się na stronach internetowych GUNB (Zgłoszenia poprzez formularz) • systemu kancelaryjnego Zamawiającego. Zgłoszenia docierające za pośrednictwem formularzy traktowane będą tak samo jak Zgłoszenia e-mail. Zgłoszeniami są także docierające do I/II linii wsparcia sporadycznie zapytania i inne sprawy nie dotyczące bezpośrednio Systemów, które zostały np. skierowane do I/II linii wsparcia przez pomyłkę zgłaszającego (np. powinny być skierowane do innej linii wsparcia lub instytucji (Inne Zgłoszenia). Zgłoszenie telefoniczne, którego jedynym znaczącym elementem jest

	poinformowanie użytkownika o konieczności zgłoszenia/przesłania materiałów w formie elektronicznej (Zgłoszeniem e-mail lub Zgłoszeniem poprzez formularz) liczone będzie jako jedno łącznie z powiązaniem z nim Zgłoszeniem e-mail lub Zgłoszeniem poprzez formularz.
Zgłoszenia Inne	Zgłoszenia nieskategoryzowane, do których trudno przypisać kategorię oraz system, którego dotyczą.
Zgłoszenie Niestandardowe	Zgłoszenie, którego rozwiązanie przez Wykonawcę wymaga dodatkowych prac, nie wymaga jednocześnie przekazania do Zamawiającego do dalszej realizacji. Zgłoszenia Niestandardowe nie są rozwiązywane w trakcie jednej rozmowy telefonicznej.

Zakres zamówienia

OBSŁUGA I i II LINII WSPARCIA

1. Przedmiot postępowania w obszarze obsługi Infolinii obejmuje:

- 1) Prowadzenie I i II linii wsparcia użytkowników Systemu Zamawiającego.
- 2) Przygotowanie procesów, skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń w ramach I i II linii wsparcia.
- 3) Po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego, uruchomienie opracowanych procesów, skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń w ramach I i II linii wsparcia. Uwzględnianie i wdrażanie przez Wykonawcę zmian procesów, skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń, zgodnie z potrzebami przekazywanymi przez Zamawiającego.
- 4) Pozyskanie wiedzy merytorycznej o działaniu systemu z dostępnej dokumentacji systemu oraz samego Systemu. Zamawiający udostępni Wykonawcy wymaganą w tym zakresie dokumentację.
- 5) Zapewnienie Systemu Obsługi Zgłoszeń i Zarządzania Infolinią przez okres świadczenia usług oraz przez okres 6 miesięcy od dnia zakończenia świadczenia usług.
- 6) Prowadzenie i aktualizacja w systemie zgłoszeniowym Bazy Wiedzy oraz FAQ poprzez tworzenie opisów rozwiązań powtarzających się zgłoszeń i pytań oraz cykliczne (nie rzadziej niż raz na miesiąc) przekazywanie wygenerowanych dokumentów w ustalonym formacie Zamawiającemu.
- 7) Identyfikowanie Problemów na podstawie korelacji poszczególnych Zgłoszeń i natychmiastowe informowanie o wykrytych Problemach Zamawiającego.
- 8) Bieżące uzupełnianie przez Wykonawcę wiedzy nt. wprowadzanych modyfikacji systemu na podstawie informacji o kolejnych wydaniach wersji oraz zakresie wdrażanych zmian realizowanych w ramach usługi gwarancyjnej i pogwarancyjnej, świadczonej przez dostawcę Systemu, ciągłe aktualizowanie wiedzy przez Konsultantów oraz modyfikowanie zasad, procedur, skryptów obsługi i Bazy Wiedzy zgodnie ze stanem faktycznym.
- 9) Udzielanie każdorazowo na wniosek Zamawiającego szczegółowych informacji o poszczególnych Zgłoszeniach, ich statusie, terminach realizacji prac, podejmowanych w przeszłości, bieżących oraz planowanych do podjęcia w przyszłości czynnościach.
- 10) Osobisty udział Kluczowych Osób z personelu Wykonawcy w cotygodniowych spotkaniach odbywających się on-line dotyczących aktualnego funkcjonowania I i

II linii wsparcia, statusów Zgłoszeń i Problemów, planowanych zmian i innych bieżących kwestii.

- 11) Osobisty udział Kluczowych Osób lub innych osób Wykonawcy w spotkaniach dotyczących I i II linii wsparcia odbywających się u Zamawiającego lub w innych podmiotach administracji publicznej znajdujących się w Warszawie lub on-line przez uzgodniony wcześniej system do komunikacji, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego.
- 12) W przypadku wystąpienia sytuacji niestandardowej wykraczającej poza możliwość obsłużenia jej w ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia niezwłocznej komunikacji z Zamawiającym.

2. Informacje dodatkowe.

- 1) Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie takiej liczby personelu oraz zorganizowanie ich prac w taki sposób, aby zapewnić świadczenie usług zgodnie z minimalnym poziomem usług wskazanym w Załączniku nr 3. Wykonawca może zaproponować alternatywne rozwiązanie techniczne świadczenia usługi, tak żeby spełniona została funkcja celu określona przez Zamawiającego, np. z wykorzystaniem nowych technologii wspieranych przez AI. Przed wprowadzeniem alternatywnego rozwiązania technicznego musi być sporządzona ocena skutków dla ochrony danych oraz akceptacja Zamawiającego takiego rozwiązania.
- 2) Wykonawca w ciągu dni roboczych od podpisania umowy przygotowuje procedury i skrypty obsługi I i II linii wsparcia. Zamawiający w ciągu dni roboczych od ich otrzymania przekaże uwagi. Wykonawca w ciągu dni roboczych naniesie uwagi Zamawiającego. Zamawiający w ciągu dni roboczych zaakceptuje procedury i skrypty obsługi I i II linii wsparcia. Akceptacja procedur i skryptów musi odbyć się w ciągu dni roboczych od dnia zawarcia umowy.

INFRASTRUKTURA

3. Wykonawca będzie świadczył usługi I i II linii wsparcia użytkowników wykorzystując własną infrastrukturę, która powinna obejmować:

- 1) Infrastrukturę podstawową:
 - a. infrastruktura biurowa
 - b. socjalna
 - c. telekomunikacyjna
 - d. informatyczna,

w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usługi I i II linii wsparcia.

- 2) W przypadku wystąpienia przerw w dostępie do infrastruktury podstawowej, Wykonawca zapewni ciągłość działania usługi I i II linii wsparcia, poprzez mechanizmy zapewniające przełączenia usługi z infrastruktury podstawowej do zapasowej Wykonawcy. Wykonawca zapewni takie mechanizmy i przedstawi opis mechanizmów zapewnienia ciągłości działania.
- 3) Zapewnienie infrastruktury bezpieczeństwa zabezpieczającej systemy biorące udział w obsłudze I i II linii wsparcia przed atakami i zagrożeniami informatycznymi. Zamawiający lub wskazany przez niego podmiot ma prawo do przeprowadzenia audytu infrastruktury w zakresie bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych.

REJESTROWANIE ROZMÓW, ICH ARCHIWIZACJA I WYSZUKIWANIE

4. Wymagania w zakresie rejestrowania rozmów.

- 1) Zamawiający wymaga, by Wykonawca w ramach usługi zapewnił nagrywanie i archiwizowanie wszystkich rozmów przez cały okres trwania umowy. Wykonawca musi dysponować narzędziem, które umożliwia odszukanie nagrań po m.in. następujących parametrach:
 - a. data i godzina rozmowy
 - b. numer telefonu, z którego wykonano połączenie (o ile połączenie nie było z telefonu zastrzeżonego)
 - c. identyfikator pracownika, który odebrał połączenie
 - d. czas trwania rozmowy
 - e. ID rozmowy z Systemu Obsługi Zgłoszeń
 - f. kategoria tematyczna Zgłoszenia
- 2) Zamawiający wymaga zapewnienia dostępu do nagrań w okresie 6 miesięcy od daty zakończenia świadczenia trwania umowy.
- 3) Wykonawca w okresie trwania umowy oraz w okresie 6 miesięcy od daty zakończenia świadczenia usługi obsługi zgłoszeń, zobowiązany jest dostarczyć w ciągu dwóch dni roboczych nagranie rozmowy określonej parametrami przekazanymi przez Zamawiającego.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu raz na 6 miesięcy w okresie realizacji usługi I i II linii wsparcia oraz przed zakończeniem trwania umowy, wszystkich zarejestrowanych w trakcie wykonywania usługi Konsultacji prowadzonych przez wszystkie Kanały kontaktu. Dane będą przekazywane w formie zaproponowanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego. Dane będą zabezpieczone za pomocą hasła, a hasło zostanie przekazane do Koordynatora Zamawiającego przez Koordynatora Wykonawcy.

KONSULTANCI

5. Wymagania w zakresie konsultantów.

- 1) Ustalenie wymiaru i formy zatrudnienia Zamawiający zostawia w gestii Wykonawcy.
- 2) Wykonawca do realizacji zamówienia powinien zatrudnić osoby, których dane osobowe ma on prawo przetwarzać na podstawie odrębnych przepisów oraz które wyrażą zgodę na dostęp Zamawiającego do ich danych osobowych. Osoba/y, która/e takiej zgody nie wyrażą/ją nie może/mogą brać udziału w wykonywaniu przedmiotu zamówienia.
- 3) Wykonawca dopuści do przetwarzania Danych osobowych wyłącznie osoby, które do tego upoważni,
- 4) Wykonawca dopuści do przetwarzania Danych osobowych wyłącznie osoby, które zobowiązał do zachowania tajemnicy lub które podlegają odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy,
- 5) Wykonawca zapewni, by każda osoba działająca z jego upoważnienia i mająca dostęp do Danych osobowych przetwarzała je wyłącznie na polecenie Podmiotu powierzającego, chyba że wymagają tego przepisy prawa unijnego lub polskiego.

JĘZYK OBSŁUGI

6. Wymagania w zakresie języków obsługi

- 1) Podstawowa obsługa Zgłoszeń odbywać się będzie w języku polskim.
- 2) Konsultanci będą obsługiwać zgłoszenia w języku polskim. 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, 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.).

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach I i II linii wsparcia

Załącznik 2: Charakterystyka dotychczasowego i maksymalnego ruchu

Załącznik 3: Parametry poziomu usług I i II linii wsparcia

Załącznik 4: Zasady naliczania kar umownych

Załącznik 5: Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów do świadczenia usługi

Załącznik 6: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu I i II linii wsparcia

Załącznik 7: Opis systemu wraz z dokumentacją użytkownika: obywatela, przedsiębiorcy, urzędnika, administratora lokalnego

Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach I i II linii wsparcia

7. Wymagania w zakresie obsługi I i II linii wsparcia.

- 1) W ramach obsługi I i II linii wsparcia Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - a. Przyjmowania Zgłoszeń.
 - b. Rejestrowania Zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
 - c. Priorytetyzacja i kategoryzacja Zgłoszeń według ustalonych kategorii.
 - d. Rozwiązywania Zgłoszeń.
 - e. Odpowiadania na pytania w ramach Zgłoszeń.
 - f. Przekazywania do Zamawiającego Zgłoszeń, których rozwiązanie bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe.
 - g. Zamykania Zgłoszeń.
 - h. Identyfikowania Problemów.
- 2) W ramach prowadzenia I i II linii wsparcia Wykonawca będzie zobowiązany do obsługi następujących kategorii Zgłoszeń:
 - a. Zgłoszenia: incydentów, problemów, pytań lub próśb dotyczących korzystania z Systemów zgłaszane za pośrednictwem:
 - Kontaktu telefonicznego na numer infolinii.
 - Usługa oddzwaniania do klienta zewnętrznego.
 - Wiadomości e-mail przesyłanych na wyznaczone adresy.
 - Formularzy zgłoszeń dostępnych na stronach GUNB.
 - b. Inne Zgłoszenia realizowane obecnie przez II linię wsparcia Zamawiającego, m.in.:
 - Weryfikacja kont użytkowników.
 - Weryfikacja i analiza komunikatów.
 - Weryfikacja i analiza incydentów.
 - Weryfikacja danych i ról.
 - c. Obsługa ww. Zgłoszeń będzie realizowana zgodnie z procedurami w tym zakresie, w oparciu o uprawnienia nadane pracownikom Wykonawcy przez Zamawiającego. Obsługa ww. zgłoszeń odbywać się będzie od momentu przekazania procedur i nadania uprawnień przez Zamawiającego.
 - d. Inne Zgłoszenia zlecone przez Zamawiającego.
- 3) Przyjmuje się, iż dotarcie do Infolinii więcej niż 4 Zgłoszeń w przeciągu 1 godziny, sugerujących występowanie tego samego Problemu lub Awarii, musi zostać przez Wykonawcę zauważone, a w konsekwencji Zamawiający powinien o takiej sytuacji (np. podejrzeniu awarii) zostać powiadomiony za pośrednictwem systemu zgłoszeniowego oraz telefonicznie lub mailowo (na wskazane numery telefonów lub adresy email) w przeciągu 1 godziny od identyfikacji Problemu lub jego uzasadnionego podejrzenia.
- 4) W przypadku, gdy Zamawiający zidentyfikuje lub potwierdzi Awarię poinformuje Wykonawcę o preferowanym sposobie obsługi zgłoszeń wpływających na I i II linię wsparcia GUNB z nią związanych. Każdorazowo, przez zastosowaniem preferowanego sposobu obsługi zgłoszeń, wymagana jest akceptacja przez Zamawiającego zaproponowanego sposobu rozwiązania.
- 5) Obsługa I i II linii wsparcia, w tym w zakresie opisanym w niniejszym załączniku musi odbywać się przy zachowaniu poziomu usług określonego w Załączniku 3.

- 6) Odpowiedzi z II linii wsparcia Zamawiającego na Zgłoszenia wcześniej eskalowane powinny być przekazywane do zgłaszających w pierwszej kolejności, z zachowaniem parametrów poziomu usługi wskazanych w załączniku nr 3.
 - 7) Wykonawca we własnym zakresie zapewni nadzór merytoryczny (nad obsługą zarówno Infolinii telefonicznej, jak i Zgłoszeń mailowych) przez co należy rozumieć nadzór w kontekście udzielanych przez Konsultantów rzetelnych i aktualnych odpowiedzi, wskazówek, porad i informacji na pytania zadawane przez Użytkowników obsługiwanych systemów. Nadzór ten będzie obejmował swoim zakresem również szkolenie nowo zatrudnianych konsultantów. Wykonawca nowo zatrudnionych konsultantów przeszkoli we własnym zakresie.
 - 8) Na potrzeby obsługi I i II linii wsparcia, Zamawiający zapewni Konsultantom dostęp do systemu pozwalającego na weryfikację danych w rejestrach podczas obsługi Zgłoszeń.
- 8. Proces obsługi zgłoszeń**
- 1) Zgłoszenia kierowane na I i II linię wsparcia GUNB rejestrowane będą w Systemie Obsługi Zgłoszeń. We wzajemnych kontaktach, dotyczących Zgłoszeń, Strony będą posługiwały się unikalnymi numerami i statusami Zgłoszeń nadawanymi przez System Obsługi Zgłoszeń.
 - 2) Obsługa Zgłoszeń prowadzona będzie zgodnie z procedurami w podziale:
 - a) Pierwsza (I) linia wsparcia – Konsultanci I linii wsparcia GUNB odpowiadający na Zgłoszenia, które wpływają przez dostępne Kanały kontaktu. Obsługa I linii wsparcia prowadzona będzie w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
 - b) Druga (II) linia wsparcia – konsultacje Zgłoszeń wymagające kontaktu z Zespołem Zamawiającego. Obsługa II linii wsparcia prowadzona będzie w Systemie Obsługi Zgłoszeń. Na chwilę obecną II linia wsparcia funkcjonuje w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00
 - c) Trzecia (III) linia wsparcia – przekazanie Zgłoszenia do konsultacji właściwej komórce organizacyjnej GUNB. Obsługa III linii wsparcia prowadzona będzie w Systemie Obsługi Zgłoszeń lub poza Systemem Obsługi Zgłoszeń. Na chwilę obecną III linia wsparcia funkcjonuje w dni robocze w godzinach zależnych od obsługiwanego systemu.
- 9. Przebieg obsługi Zgłoszenia**
- 1) Rejestracja Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń wpływającego z każdego Kanału kontaktu.
 - 2) W przypadku Kanału kontaktu telefonicznego – połączenia telefoniczne kierowane będą do Systemu Obsługi Zgłoszeń i obsługiwane przez wolnego Konsultanta.
 - 3) Zamawiający na etapie przygotowania do obsługi I i II linii wsparcia uzgodni i przedstawi kategoryzację obsługi zgłoszeń oraz ich implementację przez Wykonawcę.
 - 4) W przypadku Kanału kontaktu elektronicznego – po rejestracji Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń, następuje wysłanie automatycznego komunikatu do Klienta zewnętrznego z informacją o rejestracji Zgłoszenia z numerem i treścią przesłanego pytania. Obsługa Zgłoszenia przez Konsultanta, przygotowanie

odpowiedzi do wysłania do Klienta zewnętrznego i wysłanie odpowiedzi prowadzone jest w Systemie Obsługi Zgłoszeń.

- 5) W przypadku konieczności dalszej konsultacji obsługiwanego Zgłoszenia z Kanału kontaktu elektronicznego lub telefonicznego (założenie zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń), Konsultant może przekazać Zgłoszenie na II linię wsparcia do obsługi przez Zespół Zamawiającego. Zgłoszenie musi zawierać niezbędne informacje, zrzuty ekranów, login itp. do przekazania na II linię wsparcia. Ponadto każdy plik lub link załączony do zgłoszenia elektronicznego musi być zbadany pod względem bezpieczeństwa zanim zostanie przekazany do II linii wsparcia. System badania bezpieczeństwa załączonych plików powinien dostarczyć Wykonawca. System ponadto będzie podlegał audytowi przez Zamawiającego.
- 6) W przypadku Kanału kontaktu telefonicznego i założenia zgłoszenia podczas rozmowy – po rejestracji Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń, następuje wysłanie automatycznego komunikatu do Klienta zewnętrznego z informacją o rejestracji Zgłoszenia z numerem i treścią przesłanego pytania. Konsultant podczas rozmowy powinien pobrać od Klienta adres e-mail, na który będzie mógł wysyłać odpowiedzi. W przypadku, gdy Klient nie posiada adresu e-mail, należy pozyskać numer telefonu, wtedy nastąpi udzielenie odpowiedzi w postaci połączenia wychodzącego (oddzwonienia) do Klienta.
- 7) W przypadku konieczności dalszej konsultacji Zgłoszenia, II linia wsparcia może przekazać zgłoszenie na III linię wsparcia do obsługi. Zgłoszenie jest wtedy w statusie „Przekazany do GUNB” (III linia wsparcia).
- 8) Powrót konsultowanych Zgłoszeń następuje kolejno z III na II linię, z II na I linię wsparcia, skąd Konsultant przesyła odpowiedź do Klienta zewnętrznego. Wymagane jest uzupełnienie bazy wiedzy o treść rozwiązania przez Konsultantów I linii wsparcia.
- 9) W przypadku zadania dodatkowych pytań w odpowiedzi na to samo Zgłoszenie przesłane Kanałem elektronicznym, następuje ponowne otwarcie Zgłoszenia a obsługa wraca do punktu 3. Zgłoszenie takie otrzymuje status „Do podjęcia I linia – NOWE”.
- 10) Przebieg obsługi Zgłoszeń może ulec zmianie w czasie trwania umowy, w zależności od obsługiwanego systemu, zmiany będą uzgadniane na bieżąco pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.
- 11) Połączenia wychodzące (oddzwonienie) realizowane będą w przypadkach:
 - a. Kontaktu zwrotnego do Klienta zewnętrznego, w celu poinformowania Klientów zewnętrznych wcześniej kontaktujących się z I i II linią wsparcia GUNB o doprecyzowaniu poprzednio udzielonej odpowiedzi.
 - b. Kontaktu zwrotnego do Klienta zewnętrznego, w celu udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie, w sprawie którego kontaktowali się wcześniej.

Załącznik 2: Prognoza ruchu

10. Kluczowe statystyki w zakresie prognozy ruchu.

- 1) Obsługa Kanału telefonicznego i elektronicznego (email, formularze kontaktowe).
- 2) 8000 konsultacji w okresie 6 miesięcy (konsultacje elektroniczne i telefoniczne)
- 3) Średnia tygodniowa liczba zgłoszeń – 325
- 4) Średni czas trwania rozmowy telefonicznej – 7 minut
- 5) Zamawiający informuje, że w okresie wakacyjnym obciążenie Infolinii może być mniejsze.

Załącznik 3: Parametry poziomu usług I i II linii wsparcia

11. Definicje parametrów

- 1) Poziom usług Infolinii mierzony będzie za pomocą następujących parametrów poziomu usług (SLA):

Parametr poziomu usług	Definicja
Poziom Odbieralności	Procentowo stosunek liczby odebranych rozmów w określonym czasie oczekiwania do liczby wszystkich rozmów skierowanych do centrali telekomunikacyjnej Wykonawcy w ramach Infolinii, dla których osoba dzwoniąca została przekierowana do kolejki lub konsultanta. Czas trwania komunikatu powitalnego nie wchodzi do czasu oczekiwania.
Współczynnik Odbieralności	Stosunek liczby połączeń odebranych przez Wykonawcę do wszystkich połączeń przychodzących do centrali telekomunikacyjnej Wykonawcy, dla których osoba dzwoniąca została przekierowana do kolejki lub konsultanta.
Współczynnik Zasadnych Reklamacji	Stosunek liczby Reklamacji na pracę I i II linii wsparcia lub Konsultantów do liczby wszystkich Zgłoszeń.
Kalendarz Świadczenia Usług	8 godzin w dni robocze, każdego dnia roboczego w roku.
Godziny Świadczenia Usługi	Od godziny 8:00 do godziny 16:00 dla każdego Systemu, chyba że Zamawiający powie inaczej, z wyłączeniem Okien Serwisowych.
Poziom Dostępności	Czas trwania Godzin świadczenia Usługi w danym okresie minus Czas trwania Usługi w danym okresie (gdy system Infolinii ulegnie poważnej awarii, brak jest zasilania systemu Infolinii, rozmowy są odrzucane przez system Infolinii z powodu awarii lub

	przeciążenia) / Czas trwania Godzin Świadczenia Usług w danym okresie * 100%
Okno Serwisowe	W przypadku potrzeby wystąpienia okna serwisowego dla Systemu Obsługi Zgłoszeń lub innego systemu dostarczanego przez Wykonawcę, termin przerwy serwisowej będzie ustalany każdorazowo z Koordynatorem Zamawiającego z minimum tygodniowym wyprzedzeniem.
Czas Rejestracji Zgłoszenia	Czas od zakończenia rozmowy telefonicznej z klientem do momentu, w którym Zgłoszenie zostało zarejestrowane w systemie obsługi zgłoszeń i jest dostępne także dla Zamawiającego.
Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem	Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia email lub za pośrednictwem formularzy do momentu wysłania do zgłaszającego odpowiedzi rozwiązującej Zgłoszenie lub informującej go o przekazaniu sprawy do dalszego wyjaśnienia (w przypadku spraw, których rozwiązania bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe, lub wymaga dodatkowych prac).
Czas odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne	Czas od momentu rejestracji zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń do momentu przekazania odpowiedzi użytkownikowi lub eskalacji zgłoszenia do II linii wsparcia.
Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych	Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia do momentu jego rozwiązania, dla Zgłoszeń których rozwiązanie wymaga dodatkowych prac, nie wymaga jednocześnie przekazania do Zamawiającego do dalszej realizacji.
Czas Eskalacji	Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia do momentu jego Eskalacji do Zamawiającego w przypadku spraw, których rozwiązania bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe.
Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	Stosunek liczby Zgłoszeń rozwiązanych przez Wykonawcę bez angażowania Zamawiającego do liczby wszystkich Zgłoszeń skierowanych do I linii wsparcia. W przypadku obsługi Zgłoszeń telefonicznych do liczby „zgłoszeń i pytań rozwiązanych

	przez Wykonawcę bez angażowania Zamawiającego” wlicza się tylko Zgłoszenia, które rozwiązano w trakcie trwania jednej rozmowy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
--	---

2) Parametry usługi.

Parametr Usług	Poziom Minimalny Parametru	Okres Rozliczenia Parametru	Uwagi
Liczba zgłoszeń rozwiązanych w terminie wg SLA	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba zgłoszeń rozwiązanych nieterminowo wg SLA	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba zgłoszeń nierozwiązanych nieterminowo wg SLA	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Współczynniki rozwiązań Zgłoszeń	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Całkowita liczba Zgłoszeń	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba Zgłoszeń obsługiwanych przez Wykonawcę	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba Zgłoszeń eskalowanych	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Liczba zgłoszeń niepodlegających rozwiązaniu przez Wykonawcę	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Na potrzeby raportowania
Poziom Odbieralności	95% połączeń w czasie 90 sekund	Doba	Na potrzeby raportowania

- 3) Powyższe dane (zarówno w raporcie dziennym, jak i miesięcznym) mają prezentować informacje ilościowe oraz procentowe w podziale na zgłoszenie telefoniczne, mailowe oraz przekazane za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego - w podziale na poszczególne systemy.

12. Minimalny poziom usług

- 1) Usługi I i II linii wsparcia świadczone muszą być przy zachowaniu wskazanych poniżej wartości dla poszczególnych parametrów poziomu obsługi. Rozliczenie wartości następować będzie w okresach wskazanych dla każdego z parametrów (Okres Rozliczenia Parametru).

Parametr Poziomu Usług	Poziom Minimalny Parametru	Okres Rozliczenia Parametru	Uwagi
Poziom Odbieralności	95% połączeń w czasie 30 sekund	Miesiąc kalendarzowy	
Współczynnik Odbieralności	90%	Miesiąc kalendarzowy	
Współczynnik Zasadnych Reklamacji	0,005	Miesiąc kalendarzowy	
Poziom Dostępności	99,99%	Miesiąc kalendarzowy	
Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	90%	Miesiąc kalendarzowy	

- 2) Powyższe dane (zarówno w raporcie dziennym, jak i miesięcznym) mają prezentować informacje ilościowe oraz procentowe w podziale na zgłoszenie telefoniczne, mailowe oraz przekazane za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego – w podziale na poszczególne systemy.
- 3) W sytuacjach nieprzewidywalnego wzrostu liczby Zgłoszeń (trwającego dłużej niż 1 dzień, wzrost liczby Zgłoszeń w ciągu godziny do wolumenu przekraczającego o co najmniej 25% maksymalną liczbę Zgłoszeń w ciągu godziny określoną w Załączniku 2), Zamawiający może wyrazić zgodę na zawieszenie obowiązywania wybranych parametrów poziomu usług, każdorazowo na okres nieprzekraczający 48 godzin.
- 4) Wykonawca w czasie świadczenia usług w przypadku wystąpienia awarii Systemu Obsługi Zgłoszeń przygotowuje dla Zamawiającego Raport Awarii opisujący przyczyny jej wystąpienia, czasu jej trwania, wpływ na usługi i plan naprawczy. Raport z awarii powinien być dostarczony w terminie 5 dni po wystąpieniu awarii Systemu Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy.
- 5) W przypadku awarii i braku możliwości zapisania prowadzonej konsultacji w systemie obsługi zgłoszeń, Wykonawca zobowiązany jest uzupełnić dane w Systemie w ciągu 5 dni po usunięciu awarii.
- 6) Okna serwisowe nie wliczają się do Parametru dostępności.

13. Maksymalne czasy obsługi

- 1) Usługi I i II linii wsparcia muszą być świadczone przy zachowaniu maksymalnych czasów dla poszczególnych parametrów poziomu obsługi. Rozliczenie wartości następować będzie w okresach wskazanych dla każdego z parametrów (Okres Rozliczenia Parametru).

Parametr Poziomu Usług	Maksymalny, Dopuszczalny Czas	Okres Rozliczenia Parametru
Czas Rejestracji Zgłoszenia	30 minut	Dla każdego Zgłoszenia
Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem (mail, formularz)	5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia
Czas odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne	5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia
Czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przestanej przez II linię wsparcia	5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia
Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych	24 godziny w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia
Czas Eskalacji	5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług	Dla każdego Zgłoszenia

- 2) W Czasie Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem (mail, formularz) Wykonawca może zgłosić konieczność uzupełnienia informacji zawartych w Zgłoszeniu, jeżeli zakres informacji w Zgłoszeniu, w stosunku do zakresu określonego w PROCESIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ, jest niepełny i przez to uniemożliwiający realizację Zgłoszenia. W takim przypadku realizacja Zgłoszenia zostaje zawieszona do czasu uzupełnienia niezbędnych informacji. Jeżeli Wykonawca w terminie 5 Dni Roboczych nie otrzyma wymaganej informacji, Zgłoszenie zostaje ZAMKNIĘTE przez Wykonawcę z informacją zwrotną.
- 3) Zamawiający może wyrazić zgodę na zawieszenie obsługi Zgłoszenia, na wniosek Wykonawcy, zawierający szczegółowe uzasadnienie, z zastrzeżeniem:
 - a. Czas zawieszenia nie wlicza się do Czasu Realizacji, z zastrzeżeniem pkt. 2.
 - b. Zawieszenie uznane przez Zamawiającego za bezzasadne albo takie, dla którego Wykonawca nie otrzymał zgody, nie wydłuża Czasu Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem (mail, formularz).
- 4) Spełnienie wymagań wydajnościowych może pociągnąć za sobą konieczność zapewnienia większej niż szacowana liczby konsultantów. Zwiększenie liczby konsultantów nie będzie podstawą dla dodatkowego wynagrodzenia, Wykonawca jest zobowiązany do oszacowania ceny zamówienia w szczególności na podstawie oczekiwanego poziomu SLA, przy uwzględnieniu wszystkich kosztów i ryzyka.

14. Monitorowanie jakości pracy konsultantów.

- 1) Ocena jakościowa pracy Konsultantów będzie odbywać się na podstawie kart oceny. Karty oceny zostaną opracowane przez Wykonawcę w terminie 7 dni po zawarciu umowy, akceptacja kart lub przekazanie uwag celem zmiany karty, będzie dokonywana przez Zamawiającego do 3 dni od dnia otrzymania kart. Wykonawca wprowadza zmiany w ciągu 3 dni roboczych od dnia przekazania

uwag. Akceptacja przebiega jak wyżej. Dalsza modyfikacja kart oceny wymagać będzie wspólnej decyzji Koordynatorów stron.

- 2) Rozmowy telefoniczne przeprowadzone przez Konsultantów będą odsłuchiwane przez Koordynatora Wykonawcy.
- 3) Weryfikacja będzie dotyczyć co najmniej 2% wszystkich rozmów miesięcznie (przy czym nie mniej niż 5 rozmów miesięcznie) przeprowadzonych przez każdego Konsultanta, które będą oceniane zgodnie z opracowanymi przez Wykonawcę kryteriami (karty oceny).
- 4) Wynik oceny odsłuchanych rozmów oraz zapis przesłuchanych rozmów będzie przekazywany Zamawiającemu do 10 dnia następnego miesiąca.
- 5) Korespondencja elektroniczna (e-mail) udzielona Klientom zewnętrznym przez każdego Konsultanta będzie sprawdzana przez Koordynatora Wykonawcy.
- 6) Weryfikacja będzie dotyczyć co najmniej 2% wszystkich e-maili miesięcznie przeprocesowanych przez Konsultanta (przy czym nie mniej niż 5 zgłoszeń e-mail miesięcznie), które będą oceniane zgodnie z opracowanymi przez Wykonawcę kryteriami (karty oceny).
- 7) Wynik oceny sprawdzonych e-maili oraz sprawdzone e-maile będą przekazywane Zamawiającemu do 10 dnia następnego miesiąca.
- 8) Zamawiający zastrzega sobie możliwość własnej oceny przesłuchanych rozmów oraz sprawdzonych e-maili. W takim przypadku Zamawiający prześle swoją ocenę Wykonawcy, a przedstawiciele Wykonawcy i Zamawiającego spotkają się celem omówienia różnic w ocenie pracy Konsultantów.
- 9) Każde Zgłoszenie, w efekcie którego Klient zewnętrzny złożył skargę na pracę I i II linii wsparcia, będzie analizowane i ocenione przez Wykonawcę. Wynik oceny powyższego zgłoszenia oraz jego zapis będzie przekazany Zamawiającemu niezwłocznie, nie później niż 3 dni od wpływu skargi do Wykonawcy (bezpośrednio od Klienta zewnętrznego lub od Zamawiającego).
- 10) W przypadku, gdy skarga wpłynie bezpośrednio do Wykonawcy, zobowiązany jest on niezwłocznie poinformować o niej Zamawiającego (jednak nie później niż w terminie 16 godzin roboczych od chwili wpływu). Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru skarg na pracę I i II linii wsparcia (w ustalonej między Koordynatorami formie) i udostępniania jej w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 11) Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji oraz oceny wszystkich lub wybranych Konsultacji obsługiwanych przez I i II linię wsparcia, w tym również weryfikacji, akceptacji lub zmiany treści odpowiedzi na daną Konsultację. W sytuacji wykonywania takiej weryfikacji, akceptacji lub zmiany treści odpowiedzi, terminy do udzielenia odpowiedzi wiążące Wykonawcę ulegają zawieszeniu.
- 12) 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 I i II linii wsparcia. 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 I i II linii wsparcia przez danego Konsultanta, w tym w szczególności skierowania danego Konsultanta do obsługi wyłącznie określonych kategorii Konsultacji. Ewentualne odsunięcie danego Konsultanta od obsługi I i II

linii wsparcia nie ma wpływu na parametry i wskaźniki wykonywania umowy oraz możliwość naliczenia kar umownych będących skutkiem ich nieosiągnięcia.

15. Raportowanie Realizacji Świadczenia Usługi

- 1) Funkcja raportowania musi być udostępniana on-line w Systemie Obsługi Zgłoszeń zaszyfrowanym protokołem w bezpieczny sposób, tj. uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych, w której istnieje możliwość podglądu w czasie rzeczywistym określonych raportów oraz możliwość samodzielnego ich generowania przez Zamawiającego. Raporty powinny zawierać dane identyfikujące liczbę oraz czas obsługi Zgłoszeń przez danego Konsultanta.
- 2) Funkcja raportowania będzie zapewniała Zamawiającemu m. in.:
 - a) Raporty dostępne w trybie on-line, w czasie rzeczywistym oraz możliwość wyboru zakresu czasowego, obrazujące liczbę przychodzących oraz wychodzących połączeń telefonicznych wraz z czasem ich trwania, miejscem wejścia w kolejkę i czasem oczekiwania.
 - b) Raporty dostępne w trybie on-line w czasie rzeczywistym oraz możliwość wyboru zakresu czasowego, dotyczące tematyki obsłużonych połączeń wychodzących tj. poszczególne dane zapisane według Karty Rejestracji kontaktu w szczególności liczba połączeń wychodzących – skutecznych i nieskutecznych oraz czasem ich trwania, miejscem wejścia w kolejkę i czasem oczekiwania.
 - c) Raporty techniczne obrazujące niedostępność jakiegokolwiek funkcjonalności lub elementu usługi Klienta wewnętrznego i zewnętrznego składającej się na przedmiot zamówienia – czas niedostępności oraz data.
 - d) Wszystkie raporty wymienione powyżej muszą być możliwe do wygenerowania w kontekście danego użytkownika – Klienta zewnętrznego lub Klienta wewnętrznego.
- 3) Analogiczne raporty mają być dostępne online dla wiadomości elektronicznych.
- 4) Po zakończeniu każdego zadania, zgodnie z postanowieniami umowy, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić raport z wykonania umowy według zaproponowanego przez niego i zaakceptowanego przez Zamawiającego wzoru.
- 5) Raporty będą generowane do plików CSV, XLSX, TXT, PDF.
- 6) Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania dziennego, tygodniowego, miesięcznego, kwartalnego, rocznego i końcowego raportu realizacji, zawierającego co najmniej następujące dane:
 - a) Liczbę połączeń, wiadomości elektronicznych obsłużonych przez danego Konsultanta i wszystkich Konsultantów (na każdej linii wsparcia).
 - b) Liczbę połączeń nieodebranych ze wskazaniem miejsca rezygnacji ze Zgłoszenia.
 - c) Czas oczekiwania w kolejce na połączenie zrealizowane przez Konsultanta.
 - d) Czas udzielenia każdej odpowiedzi na Wiadomości elektroniczne łącznie i przez każdego Konsultanta osobno.
 - e) Liczbę Zgłoszeń przekazanych do II linii wsparcia łącznie i przez każdego Konsultanta osobno.
 - f) Liczbę przekazanych skarg z identyfikacją Konsultanta, którego dotyczy.

- g) Bazę kontaktów zarejestrowanych w Systemie Obsługi Zgłoszeń do Klientów zewnętrznych dokonujących kontaktu z I i II linia wsparcia GUNB.
 - h) Średni czas rozmowy łącznie z ACW (After Call Work).
 - i) Średni czas rozmów bez ACW (After Call Work).
 - j) Liczba konsultantów obsługujących I i II linię wsparcia GUNB - Agent FTE.
 - k) Liczba zgłoszeń telefonicznych (połączenia).
 - l) Liczba zgłoszeń w formie wiadomości a-mail.
 - m) Łączna liczba zgłoszeń telefonicznych i wiadomości e-mail.
 - n) Liczba obsłużonych Zgłoszeń II linia – e-mail.
 - o) Liczba obsłużonych zgłoszeń II linia – połączenia.
 - p) Łączna liczba obsłużonych zgłoszeń II linia.
 - q) Liczba zgłoszeń telefonicznych obsłużonych przez Wykonawcę.
 - r) Liczba zgłoszeń wiadomości e-mail obsłużonych przez Wykonawcę.
 - s) Łączna liczba zgłoszeń obsłużonych przez Wykonawcę.
 - t) Zgłoszenia nie podlegające rozwiązaniu przez Wykonawcę.
 - u) Czas Rejestracji Zgłoszenia 30 minut.
 - v) Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie 5 godzin dla II linia wsparcia.
 - w) Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie 5 godziny w Godzinach Świadczenia Usług dla każdej z linii wsparcia.
 - x) Czas Rozwiązania Zgłoszeń Niestandardowych 72 godziny zegarowe.
 - y) Czas Eskalacji 5 godziny w Godzinach Świadczenia Usług.
- 7) Pozycje generowane w raporcie mogą podlegać modyfikacji przez Zamawiającego w zakresie danych zapisywanych w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
 - 8) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zamówienia kolejnych raportów bez ponoszenia dodatkowych kosztów podczas trwania umowy, liczba kolejnych raportów nie może być większa niż 5.
 - 9) Zamawiający wymaga od Wykonawcy regularnych spotkań zgodnie z poniższym zestawieniem:
 - a) Cotygodniowych spotkań, w celu omówienia raportu z realizacji prac.
 - b) 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.
 - 10) Wykonawca zapewni dedykowanego opiekuna odpowiedzialnego za organizację, prowadzenie spotkań, koordynację, raportowanie z możliwością spotkań ad hoc.
 - 11) Jeżeli Wykonawca w danym miesiącu nie spełnia paramentów SLA, zobowiązany jest do przygotowania planu naprawczego na kolejne spotkanie comiesięczne.
 - 12) Wykonawca cyklicznie będzie raportował liczbę zużytych licencji do Sytemu Obsługi Zgłoszeń przez Zamawiającego.

Załącznik 4: Zasady naliczania kar umownych

16. Ogólne zasady naliczania kar umownych

- 1) W celu odzwierciedlenia poziomu usług osiągniętego w kolejnych miesiącach kalendarzowych, Zamawiający ma prawo naliczać kary umowne w przypadku niedotrzymania któregoś z poniżej określonych parametrów poziomu usług.
- 2) Obliczenie wysokości kar następować będzie na podstawie zatwierdzonego przez Zamawiającego raportu z poziomu usług jako procent wynagrodzenia, które byłoby za dany miesiąc należne, gdyby wszystkie parametry poziomu usług były na pożądanym poziomie, określonym w Załączniku 3.
- 3) Łączna wysokość kar dotyczących jednego miesiąca kalendarzowego nie może przekraczać 60% wartości wynagrodzenia za ten miesiąc.
- 4) Kary umowne nie będą naliczane za niedotrzymanie parametrów dotyczących Zgłoszeń, które dotarły w okresie pierwszych 2 tygodni od momentu uruchomienia usług I i II linii wsparcia.
- 5) Dodatkowo Zamawiający ma prawo naliczyć kary umowne za zdarzenia jednorazowe, zgodnie z zapisami poniżej.

17. Poziom odbieralności w ramach miesiąca kalendarzowego.

Parametr: Poziom Odbieralności (w czasie 30 sekund)	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi I i II linii wsparcia, o którym mowa w (odwołanie do Umowy)
Od i powyżej 95%	0,0%
90,00%-94,99%	1,0%
85,00%-89,99%	2,0%
80,00%-84,99%	3,0%
70,00%-79,99%	4,0%
Poniżej 70%	6,0%

18. Współczynnik Zasadnych Reklamacji.

Parametr: Współczynnik Zasadnych Reklamacji	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi I i II linii wsparcia, o którym mowa w (odwołanie do Umowy)
Poniżej 0,005	0,00%
0,0051 - 0,006	2,50%
0,0061 - 0,008	5,00%
0,0081 - 0,01	8,00%
> 0,01	10,00%

19. Poziom Dostępności.

Parametr: Poziom Dostępności

Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi I i II linii wsparcia
Od i powyżej 99,99%	0,0%
98,00% - 99,98%	2,0%
97,00% - 97,99 %	4,0%
95,59%-96,99%	6,0%
95,58% i poniżej	10,0%

20. Czas Rejestracji Zgłoszenia.

Parametr: Czas Rejestracji Zgłoszenia	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi I i II linii wsparcia
Nie więcej niż 30 minut	0,0%
Powyżej 30 minut	0,05%

21. Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanalem oraz czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia.

Parametr: Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanalem oraz czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi I i II linii wsparcia
Nie więcej niż 5 godzin	0,0%
Powyżej 5 godzin	0,05%

22. Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii.

Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii	
Wartość parametru	Wysokość kary jako procent wynagrodzenia miesięcznego z tytułu świadczenia usługi I i II linii wsparcia
Od i powyżej 90,00%	0,0%
85,00% - 89,99%	2,0%
80,00% - 84,99 %	3,0%
75,00% - 79,99%	4,0%
70,00% - 74,99%	5,0%
Poniżej 70,00%	10,0%

Załącznik 5: Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów do świadczenia usługi

23. Wymagania w zakresie przygotowania Konsultantów.

- 1) Przed rozpoczęciem świadczenia usługi (I i II linia wsparcia GUNB) Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań, których celem będzie przeprowadzenie szkoleń dla Konsultantów, w zakresie:
 - a) Obowiązujących obecnie procedur obsługi Zgłoszeń.
 - b) Wiedzy o Systemach.
 - c) Typowych Zgłoszeń i Problemów oraz możliwych sposobach ich rozwiązywania.
 - d) Istniejącej dokumentacji Systemów.
 - e) Bazy Zgłoszeń.
 - f) Bazy Wiedzy.
 - g) Skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń.
 - h) Know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy
 - i) Ochrony danych osobowych.
- 2) Szkolenia rozpoczną się w terminie 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy. Warunkiem przystąpienia Konsultanta do pracy na I i II linii wsparcia GUNB będzie pozytywny wynik testu przeprowadzonego po szkoleniu wstępnym.
- 3) Po zawarciu umowy Zamawiający zobowiązany będzie do przeprowadzenia szkoleń dla całej grupy Konsultantów oraz Koordynatora po stronie Wykonawcy. Szkolenia będą trwały 5 dni w tygodniu (dni robocze), po 8 godzin dziennie, przez 2 tygodnie. W każdym dniu szkolenia uczestniczą wszyscy dedykowani Konsultanci oraz Koordynator po stronie Wykonawcy. W przypadku nieusprawiedliwionej nieobecności każdego Konsultanta łącznie w co najmniej 5 dniach szkoleń wstępnych, Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia we własnym zakresie wiedzy Konsultanta.
- 4) W szczególnych przypadkach Koordynatorzy Stron mogą zdecydować o skróceniu lub wydłużeniu okresu szkoleń. Konsultanci zostaną przeszkoleni m.in. z wiedzy merytorycznej o systemach, z obsługi systemów Zamawiającego, do których będą mieli dostęp. Szkolenia wstępne będą odbywały się w miejscu uzgodnionym pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym on-line przez uzgodniony wcześniej system do komunikacji.
- 5) Wykonawca zobowiązany będzie do organizacji szkoleń, w tym do zapewnienia zasobów własnych lub zewnętrznych na swój koszt (sale szkoleniowe, projektor, komputery i jeśli jest to konieczne, nagłośnienie) oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu, w celu podłączenia na czas szkolenia komputerów treningowych do aplikacji Zamawiającego.
- 6) Szkolenia wstępne Konsultantów będą się odbywały metodą bezpośrednią przez Koordynatorów i pracowników II linii wsparcia.
- 7) Szkolenia wstępne zakończone będą testem wiedzy w zakresie systemów. Test ten zostanie przygotowany i przeprowadzony przez Wykonawcę wspólnie z Zamawiającym on-line lub w miejscu uzgodnionym pomiędzy Koordynatorami. W przypadku negatywnego wyniku w teście każdy z Konsultantów będzie miał możliwość przystąpienia do jego poprawy w terminie 5 dni roboczych od poinformowania go o negatywnym wyniku pierwszego testu. W przypadku zmiany Konsultanta, nowy pracownik będzie przechodził przez cykl szkoleń w

działającej już I i II linii wsparcia obsługiwanej przez Wykonawcę według warunków opisanych powyżej.

- 8) Szkolenia wstępne muszą zakończyć się w ciągu max. 30 dni roboczych od zawarcia umowy.
- 9) Dodatkowo Wykonawca zobowiązany będzie przeszkolić wszystkich Konsultantów, którzy ukończyli szkolenie wstępne z pozytywnym wynikiem testu, z zakresu profesjonalnej obsługi klienta.
- 10) Zamawiający oczekuje od Wykonawcy cyklicznych raportów potwierdzający realizację szkoleń zakończonych zdaniem testem.
- 11) Na 10 dni roboczych przed uruchomieniem usługi, nastąpi przekazanie od obecnego Wykonawcy: Bazy Zgłoszeń, Bazy Wiedzy, FAQ, Skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń i know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy.
- 12) Zamawiający przekaze obecną Bazę Wiedzy w postaci elektronicznej w uzgodnionym formacie oraz ewentualnych załączników w formie skanów dokumentacji papierowej.
- 13) Aktualne materiały informacyjne dotyczące obsługi klientów oraz wewnętrznych standardów GUNB będą na bieżąco i bezpłatnie przekazywane przez Zamawiającego.
- 14) Na podstawie materiałów jw. Wykonawca ma obowiązek własnym kosztem i staraniem przygotować i aktualizować w trakcie trwania usługi skrypty informacyjne zawierające procedury obsługi i instrukcje postępowania dla swoich pracowników.
- 15) Nowozatrudnieni konsultanci zostaną przeszkoleni samodzielnie przez Wykonawcę na podstawie materiałów zgromadzonych od Zamawiającego.
- 16) Szkolenia z nowych systemów dodanych do obsługi I i II linii odbędą się on-line w terminie do 5 dni roboczych przed dodaniem systemu do obsługi. Szczegóły zostaną ustalone pomiędzy Koordynatorami Zamawiającego i Wykonawcy.
- 17) Szkolenia dla personelu Wykonawcy z zakresu procedur obsługi oraz wewnętrznych standardów GUNB (wraz ze wszystkimi zmianami w trakcie realizacji usługi) będą samodzielnie przeprowadzane przez Wykonawcę.

Załącznik 6: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu I i II linii wsparcia

24. Nie później niż na 10 dni przed dniem wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) Wydania Zamawiającemu Bazy Zgłoszeń w uzgodnionym z Zamawiającym formacie, przekazanie Bazy Wiedzy w zakresie wypracowanym w trakcie świadczenia usług obsługi Infolinii oraz przekazaniem opracowanych w toku realizacji Umowy skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń.
- 2) Przekazania Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez niego wszelkich informacji koniecznych do dalszego realizowania przedmiotu Umowy przez inny podmiot, w tym wiedzy i transferu know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy. Zobowiązanie to obejmuje w szczególności obowiązek Wykonawcy do przekazania Zamawiającemu wszelkich informacji umożliwiających osobie trzeciej kontynuację prac w ramach przedmiotu umowy.
- 3) Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu zgłoszeniowego wykorzystywanego do realizacji umowy (wraz ze wszystkimi niezbędnymi licencjami dla operatorów), przez 6 miesięcy od dnia zakończenia świadczenia usługi obsługi zgłoszeń.
- 4) Ponadto Wykonawca w ostatnim dniu realizacji usługi obsługi zgłoszeń przekaże Zamawiającemu wyeksportowane z systemu zgłoszeniowego (w uzgodnionym formacie) dane dotyczących treści i przebiegu zgłoszeń (obsłużonych, będących w trakcie obsługi oraz niepodjętych).

Załącznik nr 7: Opis systemu wraz z dokumentacją użytkownika: obywatela, przedsiębiorcy, urzędnika, administratora lokalnego

System ZONE to ogólnopolski system teleinformatyczny, w którym stworzono e-usługi umożliwiające obywatelom i przedsiębiorcom spełnienie ich obowiązków, np. wykonanie przeglądu kominiarskiego czy dokonanie inwentaryzacji budynku, a także umożliwić odbiorcom efektywniej zarządzać wydatkami przeznaczonymi na ogrzewanie swoich budynków. Usługi w Systemie ZONE są zaprojektowane w taki sposób, aby stworzyć system przyjazny dla użytkownika odpowiadający jego potrzebom, a jednocześnie zbierać kluczowe, rzetelne i weryfikowalne informacje dla administracji.

Pozyskane w ten sposób dane tworzą unikatową bazę danych, a zgromadzone w jednym systemie umożliwią szeregowi decydentów na zaplanowanie i zrealizowanie działań naprawczych mających na celu zadbanie o stan zdrowia obywateli poprzez poprawę jakości powietrza, co w konsekwencji przyczyni się do ochrony zdrowia i bezpieczeństwa obywateli. System ZONE gromadzi kompleksowe informacje na temat używanych źródeł ciepła oraz rodzaju stosowanego opału w sektorze bytowo-komunalnym. Dane pozyskane w ramach e-usług, tj. informacje o cechach budynku, sposobie ogrzewania budynku, rodzaju stosowanego opału są gromadzone w CEEB, który jest jednym z elementów Systemu ZONE. Administratorem danych zgromadzonych w CEEB jest minister właściwy do spraw budownictwa. Osobami mogącymi wprowadzać dane do CEEB są osoby, które uzyskają wpis do wykazu osób uprawnionych. Zebrane informacje są prezentowane w sposób umożliwiający geolokalizację każdego budynku.

Projekt związany z budową Systemu ZONE został zrealizowany w ramach projektu „Zintegrowany System Ograniczania Niskiej Emisji (ZONE)” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (POPC) na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa nr 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”, na podstawie porozumienia o dofinansowanie nr POPC.02.01.00-00-0128/20-00, zawartego pomiędzy Centrum Projektów Polska Cyfrowa a Głównym Urzędem Nadzoru Budowlanego.

Załącznik nr: 7a_Dokumentacja Administratora Lokalnego

Załącznik nr: 7b_Dokumentacja użytkownika – Obywatel

Załącznik nr: 7c_Dokumentacja użytkownika – Przedsiębiorca

Załącznik nr: 7d_Dokumentacja użytkownika - Urzędnik