

Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego

dotyczącego zakupu usługi Call Center wraz z dedykowanym zespołem konsultantów na potrzeby Firmy Bezpiecznej Cyfrowo

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

Świadczenie usługi Call Center wraz z dedykowanym zespołem konsultantów na potrzeby Firmy Bezpiecznej Cyfrowo

SŁOWNIK POJĘĆ I SKRÓTÓW

Termin / skrót	Wyjaśnienie
Dni robocze	Wszystkie dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej
IVR	Z ang. <i>Interactive Voice Response</i> - system w telekomunikacji, umożliwiający interaktywną obsługę osoby dzwoniącej
Konsultant	Osoba zaangażowana bezpośrednio w obsługę kontaktów po stronie Wykonawcy
Live chat (LC)	System umożliwiający Klientowi prowadzenie czatu tekstowego z konsultantem za pośrednictwem właściwego oprogramowania udostępnianego poprzez przeglądarkę internetową
Call Center (CC)	Usługa umożliwiająca obsługę połączeń przychodzących i wychodzących, obsługę LC oraz zgłoszeń zarejestrowanych poprzez formularz kontaktowy
FAQ	Opracowanie najczęściej rozwiązywanych problemów i zadawanych pytań wraz z odpowiedziami i wszelkimi informacjami umożliwiającymi przyszłą obsługę takich przypadków
MRiT	Ministerstwo Rozwoju i Technologii
Skrypt	Zaimplementowany w Systemie sposób obsługi Kontaktów. Skrypty mogą być wariantowe – wówczas ich przebieg zależy od zdarzeń i decyzji Konsultanta.
Sprawa	Problem lub zagadnienie, którego rozwiązania oczekuje Klient
Umowa	Umowa na świadczenie usługi Call Center oraz dedykowanego zespołu Konsultantów.

Utwór	Każdy wytwór umysłu, inwencja, ulepszenie, plan, projekt, dzieło, dokumentacja, film, opracowanie, wzory raportów, aktualizacje lub inne, utrwalone w jakiegokolwiek postaci, w szczególności w postaci dokumentu, tekstu, obrazu, wideo, audio lub innych materiałów, wykonanych przez Wykonawcę bądź jego podwykonawców, powstałe w wyniku wykonania umowy, w formie dokumentacji pisemnej, elektronicznej lub innej, stanowiące utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych
Klient	Osoba korzystająca z usług zespołu Konsultantów.

1. WPROWADZENIE

Niniejszy dokument przedstawia szczegółowy opis przedmiotu zamówienia na usługę Call Center wraz z dedykowanym zespołem Konsultantów świadczących wsparcie dla zalogowanych użytkowników korzystających Biznes.gov.pl (serwisu dla przedsiębiorców, właścicieli firm oraz obsługujących ich profesjonalistów – księgowych, prawników, doradców podatkowych itp.). Postępowanie dotyczy obsługi usług z obszaru cyberbezpieczeństwa:

1. Usługa analityczna dojrzałości cyfrowej i cyberbezpieczeństwa firm
2. Usługa pre-weryfikacji zgodności z zaleceniami NIS2
3. Usługa pre-kwalifikacji dot. wymagań dla produktów z elementami cyfrowymi

od dnia zawarcia umowy do 17.02.2027. Dokument powstał w oparciu o analizę realizowanych w MRiT procesów, obserwację funkcjonujących centrów kontaktu oraz wiedzę pozyskaną w wyniku doświadczeń płynących z działającej od 2011 usługi typu MCP (Multikanałowe Centrum Pomocy) w MRiT.

2. KONTEKST ZAMÓWIENIA

Program Firma Bezpieczna Cyfrowo to nowatorski program mający na celu wsparcie polskich przedsiębiorców w budowaniu kompetencji cyfrowych oraz podniesieniu poziomu cyberbezpieczeństwa w sektorze MŚP (małych i średnich przedsiębiorstwach). Inicjatywa ta odpowiada na rosnące zagrożenia cyberatakami, wzmacniając stabilność obrotu gospodarczego oraz promując nowy standard ochrony danych w firmach.

Rozwój kompetencji cyfrowych wśród polskich przedsiębiorców, ze szczególnym naciskiem na cyberbezpieczeństwo.

Zwiększenie cyberbezpieczeństwa w sektorze MŚP oraz stabilności obrotu gospodarczego w Polsce.

Wprowadzenie nowego standardu cyberbezpieczeństwa w firmach, zapewniającego ochronę danych własnych oraz partnerów biznesowych.

Program składa się z dwóch głównych komponentów: edukacyjnego i certyfikacji. Każdy przedsiębiorca może bezpłatnie wziąć udział w etapie edukacyjnym, który obejmuje:

Diagnoza – ocena stanu cyberbezpieczeństwa firmy oraz umiejętności cyfrowych za pomocą specjalistycznej ankiety.

Edukacja – spersonalizowany raport, który wskazuje mocne strony firmy oraz obszary do poprawy, wraz z konkretnymi zaleceniami.

Doskonalenie – przedsiębiorcy realizują zalecenia z raportu, wprowadzając odpowiednie zabezpieczenia i udoskonalając swoje procedury.

Usługi polegają na wypełnieniu interaktywnego kwestionariusza, podzielonego na obszary tematyczne. Przedsiębiorca, korzystając z elektronicznej usługi dostępnej online, odpowiada na zadane pytania.

Po zakończeniu, na podstawie udzielonych odpowiedzi, automatycznie generowany jest spersonalizowany raport. Zawiera on zestaw rekomendacji/wskazówki dla przedsiębiorcy.

Wynik samooceny ma charakter wyłącznie informacyjny i nie wpływa na ewentualną decyzję certyfikacyjną.

Konsultanci odpowiadają na pytania i prowadzą doradztwo wykorzystując różne kanały komunikacyjne: telefon (w dni robocze od 8 do 17), Live Chat (w dni robocze od 8 do 17), lub formularz kontaktowy (24h na dobę). Usługi Call Center są świadczone w języku polskim i angielskim.

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Zamówienie obejmuje świadczenie usługi Call Center wraz z zapewnieniem dedykowanego zespołu konsultantów. Zakres prac dotyczy przyjmowanie zgłoszeń i udzielanie odpowiedzi przez Konsultantów Wykonawcy na pytania Klientów dotyczące kwestii związanych z użytkowaniem usług w ramach programu Firma Bezpieczna Cyfrowo oraz proaktywny kontakt i pomoc Klientom.

4. OPISY USŁUG – MINIMALNE ZAKRESY WYMAGAŃ DLA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG

1. PLAN REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania w formie opisowej planu realizacji przedmiotu zamówienia.

Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia planu działania obejmującego minimum:

1. Dostarczenia usługi spełniającej minimalne wymagania opisane w rozdziale 4.2 OPZ
2. Organizację zespołu składającego się minimum z 2 Konsultantów spełniającym warunki minimalne wskazane w rozdziale 4.4 OPZ.
3. Przygotowanie FAQ wskazanego w rozdziale 4.6 OPZ

2. UDOSTĘPNIENIE USŁUGI CALL CENTER

Udostępnienie usługi Call Center w oparciu o technologię chmurową (np. oprogramowanie działające w przeglądarce). Wymagania:

- przyłączenie usługi Call Center do sieci operatora lub operatorów współpracujących,
- udostępnienie minimum 2 stanowisk konsultantów;
- IVR z możliwością nagrywania własnych komunikatów,
- zarządzanie połączeniami przychodzącymi poprzez budowę schematów drzewa IVR (dni i godziny pracy Infolinii, konfiguracja kilku różnych opcji przed połączeniem z konsultantem),
- zarządzanie kolejką połączeń przychodzących z informacją o długości i liczbie oczekujących połączeń w kolejce,
- system udostępniający dane statystyczne, w szczególności:
 - liczbę połączeń odebranych i nieodebranych w ujęciu dziennym/miesięcznym,
 - czas oczekiwania w kolejce w ujęciu dziennym,
 - liczbę połączeń zrzucanych przez agenta,

- system do automatycznego nagrywania rozmów z możliwością ich eksportu do plików wav lub mp3,
- odbieranie i nawiązywanie połączeń głosowych,
- Live Chat - system umożliwiający Klientowi prowadzenie czatu tekstowego z konsultantem za pośrednictwem właściwego oprogramowania udostępnianego poprzez przeglądarkę internetową,
- formularz kontaktowy dostępny w trybie 24h na dobę.

3. USŁUGA WSPARCIA W ZAKRESIE WYPEŁNIANIA ANKIETY SAMOOCENY POZIOMU BEZPIECZEŃSTWA ORAZ REALIZACJI ZALECEŃ Z RAPORTU

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:

- Uruchomienia, udostępnienia i świadczenia usługi wsparcia w zakresie wypełniania ankiety samooceny poziomu bezpieczeństwa oraz realizacji zaleceń z raportu (wprowadzania odpowiednich zabezpieczeń i pomagania udoskonalać procedury Przedsiębiorców). Ma ona polegać na wsparciu przedsiębiorców chcących zrealizować e-usługi z obszaru cyberbezpieczeństwa w serwisie Biznes.gov.pl oraz pomoc dla przedsiębiorców chcących wdrażać środki techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę cyberbezpieczeństwa w firmie.
- Uruchomienia, udostępnienia i świadczenia usługi wsparcia w zakresie usługi pre-weryfikacji zgodności z zaleceniami NIS2 - e-usługa pozwoli ocenić, czy działalność firmy podlega regulacjom NIS2 i jak się do nich przygotować. Usługa pre-weryfikacji zgodności z NIS2 to kompleksowa ocena stanu cyberbezpieczeństwa firmy, mająca na celu identyfikację luk w porównaniu do wymagań unijnej dyrektywy, stworzenie mapy drogowej wdrożenia, a także pomoc w przygotowaniu do raportowania incydentów.
- Uruchomienia, udostępnienia i świadczenia usługi wsparcia w zakresie usługi pre-kwalifikacji dot. wymagań dla produktów z elementami cyfrowymi - e-usługa pozwoli zrozumieć wymagania zapewniające wyższy poziom cyberbezpieczeństwa i odporności produktów cyfrowych wynikające z Cyber Resilience Act i wdrożyć je w praktyce.

4. ZESPÓŁ KONSULTANTÓW

Na cele obsługi procesów Zamawiającego Wykonawca zbuduje zespół składający się co najmniej z 2 Konsultantów dedykowanych wyłącznie do wykonywania usługi. Wykonawca w godzinach pracy zapewni pracę ciągłą Call Center w każdej godzinie pracy infolinii (dni robocze 8-17). Wykonawca zapewni optymalny rozkład mocy przerobowych Konsultantów, uwzględniający statystyczne obciążenie dziennie, tygodniowe i miesięczne. Liczba dostępnych Konsultantów będzie dopasowywana do prognozowanego ruchu w danym okresie.

Wykonawca będzie przeprowadzał cyklicznie szkolenia Konsultantów, na podstawie materiałów wskazanych przez Zamawiającego (zaadaptowanych przez Wykonawcę) lub na podstawie materiałów własnych przygotowanych przez kierującego zespołem Konsultantów. Jednocześnie Zamawiający zobowiązuje się organizować szkolenia dla Konsultantów z zakresu wykraczającego poza kompetencje wykonawcy (w tym np. zmiany w prawie i zmiany w działaniu systemu).

Wykonawca będzie na bieżąco monitorował jakość pracy Konsultantów, pod względem jakości przeprowadzonej rozmowy oraz prawidłowości udzielonej informacji.

Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Konsultantów Wykonawcy jak za działania i zaniechania własne. Wykonawca zapewnia, że przy wykonywaniu usługi będzie się posługiwał wyłącznie Konsultantami Wykonawcy, którzy dają należyłą rękojmię wykonywania przedmiotu umowy.

Wymagania odnośnie kompetencji osób schodzących w skład zespołu konsultantów:



Rzeczpospolita
Polska

Sfinansowane przez
Unię Europejską
NextGenerationEU



Ministerstwo
Rozwoju i Technologii

Wymagania ogólne dla zespołu konsultantów:

Zatrudnieni do wykonywania usługi Konsultanci muszą spełniać następujące wymagania ogólne:

- wykształcenie wyższe o profilu technicznym i/ lub
- minimum 6 miesięczne doświadczenie w pracy w dziale service desk związane z zarządzaniem incydentami i/ lub cyberbezpieczeństwem;
- znajomość języka angielskiego na poziomie B2 (wymagane dla min. 50% zespołu Konsultantów).

Wymagania dla osoby pełniącej rolę Kierownika Zespołu Konsultantów;

- znajomość problematyki związanej z obszarem przedsiębiorczości w krajach UE;
- znajomość ustawy o CEIDG, o Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- minimum roczne doświadczenie w zarządzaniu Konsultantami realizującym zadania Call Center, w szczególności: przygotowywanie raportów zgodnych z Umową lub OPZ lub na zlecenie Zamawiającego związanych z funkcjonowaniem Call Center, przygotowanie i prezentacja raportów z pracy Call Center przed Zamawiającym, w trybie cotygodniowym lub innym, ustalonym z Zamawiającym, w formie prezentacji zdalnej lub osobistej

Zamawiający dopuszcza łączenie maksymalnie dwóch ról przez jedną osobę

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić zespół prezentujący wymagane kompetencje do końca czasu świadczenia usługi (co oznacza jego bieżące uzupełnienia w razie takiej potrzeby bez przerw w dostępie wskazanej liczby Konsultantów o określonych kompetencjach).

Materiały szkoleniowe zostaną udostępnione Wykonawcy w momencie rozpoczęcia usługi. Przykładowe ogólnodostępne źródła wiedzy z wymaganych obszarów:

- ISO/IEC 27001 Technika Informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji - Wymagania.
- ISO/IEC 27002 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Praktyczne zasady zabezpieczania informacji.
- ISO/IEC 27005 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Zarządzanie ryzykiem w bezpieczeństwie informacji.
- ISO 31000 Zarządzanie ryzykiem - Wytyczne.
- Cyber Essentials: Requirements for IT infrastructure, v3.1, April 2023.
- Cyber Essentials Readiness Tool <https://getreadyforcyberessentials.iasme.co.uk/>.
- Materiały i treści z obszaru cyberbezpieczeństwa dostępne na stronach rządowych

4. ZESPÓŁ REALIZUJĄCY PROJEKT PO STRONIE WYKONAWCY

Wykonawca zobowiązany jest do stworzenia po swojej stronie min. dwuosobowego Zespołu, którego struktura musi minimalnie wypełniać funkcje, opisane w poniższym punkcie.

Funkcje wskazane poniżej mogą być łączone w ten sposób, że 1 osoba może pełnić maksymalnie 2 funkcje.

Do zadań Kierownika Zespołu Konsultantów należy

- a) administrowanie systemem Wykonawcy, w tym zarządzanie uprawnieniami Klientów, słownikami i konfiguracja powiadomień,
- b) konfiguracja komunikatów automatycznych w formie IVR, zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym.
- a) Zarządzanie Konsultantami realizującym zadania CC,

- b) przygotowywanie raportów zgodnych z Umową lub OPZ lub na zlecenie Zamawiającego związanych z funkcjonowaniem CC,
- c) przekazywanie Zamawiającemu raportów o alertach ws. potencjalnych problemów technicznych,

Do zadań Konsultantów należy:

- a) Obsługa zgłoszeń i wiadomości przychodzących
- b) Obsługa połączeń wychodzących
- c) Obsługa Live Chat
- d) Obsługa zgłoszeń z formularza kontaktowego
- e) Tworzenie wkładu do nowych zagadnień do FAQ
- f) Tworzenie sugestii aktualizacji zagadnień już istniejących w FAQ

5. RAPORTY Z WYKONANIA UMOWY

Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu do 5 dnia kolejnego miesiąca raporty w zakresie wykonania umowy.

Szczegółowy format raportów zostanie określony po podpisaniu Umowy.

Minimalny zakres danych oczekiwany w raporcie:

- o liczba połączeń odebranych i nieodebranych w ujęciu dziennym/miesięcznym
- o czas oczekiwania w kolejce w ujęciu dziennym
- o liczba połączeń zrzucanych przez agenta
- o aktywności na Live Chat
- o obsługa zgłoszeń z formularza kontaktowego
- o dostępność konsultantów

6. PRZYGOTOWANIE I PRZEKAZANIE ZAMAWIAJĄCEMU FAQ

Wykonawca przygotowuje i przekazuje Zamawiającemu opracowanie (FAQ) najczęściej rozwiązywanych problemów i zadawanych pytań wraz z odpowiedziami i wszelkimi informacjami umożliwiającymi przyszłą obsługę takich przypadków. Forma FAQ zostanie doprecyzowana na początku realizacji przedmiotu zamówienia.