



Dot. świadczenia usługi pod nazwą: Multikanałowe Centrum Pomocy Przedsiębiorcy ze stale aktualizowaną bazą wiedzy dostępne za pomocą różnych środków komunikacji elektronicznej tworzone na potrzeby funkcjonowania Punktu Informacji dla Przedsiębiorcy.

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA



I. Opis założeń projektu „Konto przedsiębiorcy – usługi online dla firm w jednym miejscu”

Ministerstwo Rozwoju realizuje projekt pn. „Konto przedsiębiorcy – usługi online dla firm w jednym miejscu”. Projekt jest realizowany w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. Celem projektu jest usprawnienie zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce poprzez Punkt Informacji dla Przedsiębiorcy wraz z Kontem firmy, na którym będą przechowywane i prezentowane dane potrzebne do realizacji usług. Udostępnienie planowanych e-usług oraz konsolidacja serwisów będą centralnym miejscem dla przedsiębiorców chcących załatwiać sprawy firmowe przez internet. Konto Firmy umożliwi także załatwianie spraw przez pełnomocników i reprezentantów firm oraz aktualizację danych rejestru CEIDG. Serwis Biznes.gov.pl umożliwi przedsiębiorcom i ich pełnomocnikom kontakt z Rzecznikiem MŚP oraz tworzenie zapytań w kontekście konkretnych opisów usług lub objaśnień prawnych. Usługa ułatwi tworzenie i kategoryzację zgłaszanych spraw.

Słownik pojęć i skrótów

Termin / skrót	Wyjaśnienie
Awaria	Niepoprawne działanie któregośkolwiek elementu MCP skutkującego nieprawidłowym funkcjonowaniem Multikanałowego Centrum Pomocy
Baza wiedzy/FAQ	Zestaw opisów sposobów realizacji procedur urzędowych oraz innych spraw (głównie spraw związanych z kompetencjami PIP) wraz z narzędziami pozwalającymi na ich edycję, aktualizację i utrzymanie oraz umożliwiającymi wyszukiwanie i dostęp do opisów
CEIDG	Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej, o której mowa w Ustawie
Dni robocze	Wszystkie dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej
Interakcja	Kontakt lub kilka Kontaktów wykonane w niedługim czasie zmierzające do rozwiązania konkretnej Sprawy
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
KRS	Krajowy Rejestr Sądowy
Live chat (LC)	System umożliwiający użytkownikowi prowadzenie czatu tekstowego z konsultantem za pośrednictwem właściwego oprogramowania udostępnianego poprzez przeglądarkę internetową
MR	Ministerstwo Rozwoju

Termin / skrót	Wyjaśnienie
PIP/PPK	Punkt Informacji Przedsiębiorcy, o którym mowa w Ustawie zwany też na potrzeby tego zamówienia również jako Pojedynczy Punkt Kontaktowy
SOZ	System Obsługi Zgłoszeń służący do pisemnej (mailowej) obsługi zgłoszeń. Zgłoszenia do systemu można dokonać całodobowo, indywidualnie poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronach ceidg.gov.pl lub biznes.gov.pl lub za pośrednictwem mediów społecznościowych, jak również podczas rozmowy z konsultantem MCP
SaaS	<i>z ang. Software as a Service</i> . Model chmury obliczeniowej, w którym aplikacja jest przechowywana i wykonywana na komputerach dostawcy usługi i jest udostępniana zamawiającemu przez Internet.
Skrypt	Zaimplementowany w Systemie sposób obsługi Kontaktu. Skrypty mogą być wariantowe – wówczas ich przebieg zależy od zdarzeń i decyzji Konsultanta.
Sprawa	problem lub zagadnienie, którego rozwiązania oczekuje Użytkownik
UdNS	Usługa dla niesłyszących – usługa polegająca na tłumaczeniu na żywo rozmowy z osobą niesłyszącą za pośrednictwem tłumacza, dostępna przez przeglądarkę internetową,
Umowa	Umowa na świadczenie usług MCP
Ustawa	Ustawa z dnia 8 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1292) wraz z przepisami powiązanymi w zakresie podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej oraz określającymi zasady funkcjonowania PIP
Utwór	Każdy wytwór umysłu, inwencja, ulepszenie, plan, projekt, dzieło, koncepcja MCP, 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
Użytkownik	osoba korzystająca z jakiegokolwiek usługi Multikanałowego Centrum Pomocy
WU	Wirtualny Urzędnik – system informatyczny zdolny do semantycznej analizy pytań tekstowych, prowadzący interakcje w postaci tekstu i głosu, udzielający odpowiedzi na podstawie zagadnień zgromadzonych w Bazie Wiedzy. Funkcjonalność Wirtualnego Urzędnika zapewnia zautomatyzowane odpowiedzi na dane zapytania w trybie 24/7/365.

Termin / skrót	Wyjaśnienie
MCP	Multikanałowe Centrum Pomocy – usługa wykorzystująca wszelkie komponenty zastosowane i udostępnione Zamawiającemu i Użytkownikowi w ramach realizacji Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, w szczególności rozwiązania typu Wirtualny Urzędnik, Live Chat, Call Center, SOZ, UdNS, WP,
WP	Współprzeglądanie (Co-Browsing) – usługa polegająca na kontakcie konsultanta CC pośrednictwem właściwego oprogramowania z Użytkownikiem w celu wsparcia w wypełnieniu wniosków dostępnych poprzez CEIDG; w ramach usługi następuje dzielenie widoku ekranu Użytkownika pomiędzy konsultantem infolinii MCP a danym Użytkownikiem

1 WPROWADZENIE

Niniejszy dokument przedstawia szczegółowy opis przedmiotu zamówienia na świadczenie usług opisanych w niniejszym SOPZ tj. Multikanałowego Centrum Pomocy dla PIP przez okres 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Dokument powstał w oparciu o analizę realizowanych w MR procesów, obserwację funkcjonujących centrów kontaktu oraz wiedzę pozyskaną w wyniku doświadczeń płynących z działającej od 2011 usługi typu MCP w MR.

2 KONTEKST ZAMÓWIENIA

Zamówienie jest realizowane w związku z projektem *Konto Przedsiębiorcy – usługi online dla firm w jednym miejscu* realizowanym w latach 2019-2022, dofinansowanym ze środków Unii Europejskiej w ramach programu Polska Cyfrowa

Punkt Informacji dla Przedsiębiorcy funkcjonujący pod domeną www.biznes.gov.pl świadczy usługi w trzech głównych aspektach:

- informacyjnym – treści, opisy procedur, interpretacje prawne, wzory wniosków i formularzy, odpowiedzi na pytania, wizytówki urzędów;
- interakcyjnym – możliwość zadania zapytania urzędowego, kreatory treści i procedur tzw. interaktywne poradniki przedsiębiorcy, możliwości przygotowania formularzy i wniosków on-line;
- transakcyjnym – elektroniczna (on-line) możliwość wysłania wniosku do danego urzędu oraz dalsza realizacja procedur – odebranie pisma z urzędów i udzielenie odpowiedzi;

Biznes.gov.pl to serwis przeznaczony dla osób planujących i prowadzących działalność gospodarczą. Celem portalu jest pomoc w realizacji spraw związanych z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej drogą elektroniczną w sposób łatwy i intuicyjny oraz uproszczenie formalności niezbędnych do założenia i prowadzenia firmy.

W serwisie dostępny jest również opis urzędowych usług oraz gotowe formularze dla przedsiębiorców. Za pomocą serwisu, osoby prowadzące firmę mogą składać wnioski do instytucji państwowych drogą elektroniczną, a także załatwiać swoje biznesowe sprawy przez Internet. Serwis łączy w sobie wiele usług i funkcji nie tylko dla przedsiębiorców, ale także dla administracji państwowej. Przedsiębiorcy znajdą tutaj szczegółowe informacje o obowiązujących przepisach prawa, wymaganych procedurach i formalnościach związanych z

zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce oraz w całej Unii Europejskiej.

Serwis spełnia też rolę wyszukiwarki danych kontaktowych wszystkich instytucji obsługujących przedsiębiorców. Daje praktyczne instrukcje, jak sobie radzić w biznesie, i umożliwia realizację spraw administracyjnych drogą elektroniczną (poprzez usługi online dostępne na biznes.gov.pl).

Jednym z najważniejszych funkcjonalności serwisu jest Centrum Pomocy Przedsiębiorcy Biznes.gov.pl. Jest to punkt informacyjny w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej, przeznaczonym dla przedsiębiorców i administracji. Centrum obsługuje użytkowników Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz serwisu Biznes.gov.pl, w tym za pośrednictwem mediów społecznościowych.

Konsultanci Centrum Pomocy odpowiadają na pytania wykorzystując różne kanały komunikacyjne: telefon (w dni robocze od 7 do 17), livechat (w dni robocze od 7 do 17), automatycznie przez wirtualnego urzędnika w formie pisemnej lub głosowej lub formularz kontaktowy. Centrum Pomocy jest dostosowane również do obsługi osób niesłyszących (w dni robocze od 7 do 17). Wszystkie informacje, jak i usługi elektroniczne, dostępne są w języku polskim i angielskim. Przedmiotowe zamówienie ma na celu rozwój i integrację z innymi narzędziami obecnie funkcjonującego Centrum Pomocy.

Ponadto zgodnie z przepisami prawa zadaniem PIP jest zapewnienie dostępu do informacji dotyczących m.in.:

- 1) procedur i formalności wymaganych przy podejmowaniu, wykonywaniu lub zakończeniu działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 2) ogólnych zasad świadczenia usług w państwach członkowskich Unii Europejskiej, państwach członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, w szczególności w zakresie ochrony konsumentów;
- 3) danych kontaktowych właściwych organów wraz ze wskazaniem zakresu ich kompetencji;
- 4) sposobów i warunków dostępu do rejestrów publicznych i publicznych baz danych dotyczących działalności gospodarczej i przedsiębiorców;
- 5) środków prawnych przysługujących w przypadku sporu między właściwym organem a przedsiębiorcą lub konsumentem, między przedsiębiorcą a konsumentem oraz między przedsiębiorcami;
- 6) wydanych lub opracowanych przez właściwe organy wyjaśnień w zakresie przepisów

dotyczących podejmowania, wykonywania i zakończenia działalności gospodarczej;

7) danych kontaktowych stowarzyszeń i organizacji, które mogą udzielić praktycznej pomocy przedsiębiorcom lub konsumentom;

8) praw i obowiązków pracowników i pracodawców.

Kompletność i aktualność informacji udostępnianych przez PPK zapewniać powinny właściwe organy, a udostępniane informacje powinny być podawane w sposób zrozumiały i wyczerpujący.

Udzielanie odpowiedzi na zadane pytania interesariuszy przez Punkt Informacji dla Przedsiębiorcy:

Termin odpowiedzi na pytanie postawione za pośrednictwem PIP wynosi **7 dni roboczych**, w przypadku spraw wymagających konsultacji z innymi właściwymi organami termin ten może zostać przedłużony **do 14 dni roboczych**. **W tym celu PIP musi pozostawać w gotowości do odbierania pytań i udzielania odpowiedzi na zgłoszenia przedsiębiorców. Punkt nie prowadzi doradztwa w sprawach indywidualnych.**

Podstawy prawna funkcjonowania PIP:

Dyrektywa Usługowa

Na mocy Dyrektywy Usługowej (dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym, DzUrz L 376, 27.12.2006 r), każdy kraj Unii Europejskiej został zobowiązany do utworzenia Pojedynczego Punktu Kontaktowego. Punkty zapewniają usługodawcom możliwość dopełnienia wszystkich procedur i formalności niezbędnych do podjęcia i prowadzenia działalności usługowej. W Polsce Punkt kontaktowy został wprowadzony na mocy ustawy z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Więcej informacji na temat Dyrektywy usługowej uzyskać można między innymi na stronie Komisji Europejskiej.

Ustawa o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie

Informacji dla Przedsiębiorcy

Problematykę polskiego punktu kontaktowego regulują przepisy ustawy z 6 marca 2018 r. Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – punkt kontaktowy dla usługodawców i

usługobiorców

Punkt kontaktowy biznes.gov.pl realizuje także zadania wynikające z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, związane z funkcjonowaniem punktów kontaktowych dla administracji oraz usługodawców i usługobiorców.

Ustawa o uznawaniu kwalifikacji

Punkt kontaktowy na Biznes.gov.pl realizuje zadania wynikające z ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej, umożliwiając załatwianie spraw związanych z uznawaniem kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej.

Ustawa o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług

Biznes.gov.pl jest także punktem kontaktowym, którego zadania określa ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o delegowaniu pracowników w ramach świadczenia usług. Zadania te dotyczą m.in. publikowania informacji na temat warunków zatrudnienia delegowanych pracowników, obowiązków pracodawcy. Punkt umożliwia także składanie drogą elektroniczną dokumentów związanych z delegowaniem pracowników.

Stan prawny na dzień: 22.09.2020 r.

Więcej szczegółowych informacji na temat PIP na stronie www.biznes.gov.pl/o-nas

3 PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Usługi MCP obejmują w szczególności przyjmowanie zgłoszeń i udzielanie odpowiedzi przez WU oraz konsultantów Wykonawcy na pytania Użytkowników dotyczące kwestii związanych z użytkowaniem usług PIP, CEIDG i KRS oraz proaktywny kontakt i pomoc klientom. Udzieli wsparcia Zamawiającemu w procesach związanych z zarządzaniem użytkownikami i podmiotami w CEIDG i PIP.

W ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia tj. usługi Multikanalowego Centrum Pomocy Wykonawca:

- 1) uruchomi i udostępni do korzystania system typu CRM (ang. customer relationship management) wraz funkcjami raportowania,
- 2) uruchomi, udostępni i będzie świadczyć usługę Wirtualnego Urzędnika (WU) – inteligentny system informatyczny zdolny do interakcji i rozmów z Użytkownikami w trybie 24/7/365 w formie pisemnej oraz głosowej,
- 3) uruchomi, udostępni i będzie świadczyć usługę typu Call Center (CC) – wraz z dedykowanym numerem telefonicznym,
- 4) uruchomi, udostępni i będzie świadczyć usługę Live Chat (LC) - czat tekstowy,

-
- 5) uruchomi, udostępni i będzie świadczyć usługę UdNS – dla osób niesłyszących,
 - 6) uruchomi, udostępni i będzie świadczyć usługę WP – współprzeglądania,
 - 7) uruchomi, udostępni i będzie świadczyć usługę wsparcia w zakresie wypełniania wniosków oraz wykorzystania usług w biznes.gov.pl i CEIDG, w szczególności związanych z Kontem Przedsiębiorcy, w tym w zakresie merytorycznym i technicznym, w ramach obsługi systemów Zamawiającego.
 - 8) uruchomi, udostępni i będzie świadczyć usługę proaktywnej komunikacji z Klientem z wykorzystaniem telefonicznych połączeń przychodzących i wychodzących oraz SMS i e-mail,
 - 9) skieruje do realizacji zamówienia zespół konsultantów, zapewniając obsługę telefoniczną przez co najmniej 5 konsultantów w godzinach pracy infolinii, w tym min. 1 osobę posiadającą kompetencje do obsługi osób niesłyszących
 - 10) skieruje do realizacji zamówienia zespół do obsługi przedmiotu zamówienia,
 - 11) będzie dostarczać Raporty z wykonania umowy,
 - 12) wykona integrację dostarczonych przez Wykonawcę rozwiązań z dostarczonym przez Zamawiającego systemem Systemem Obsługi Zgłoszeń (SOZ),
 - 13) zaimplementuje Bazę Wiedzy minimum 1500 zagadnień w języku polskim i angielskim poprzez m.in. konfigurację i udostępnienie ich zgodnie z wymaganiami zawartymi w SOPZ i Umowie oraz zapewni aktualizację Bazy Wiedzy na początku realizacji zamówienia oraz w okresie trwania Umowy,
 - 14) udostępni wielokanałową Konsolę konsultanta,
 - 15) udzieli niezbędnych licencji do oprogramowania własnego lub obcego umożliwiające korzystanie z wszelkich udostępnionych usług świadczonych w ramach przedmiotu zamówienia na okres trwania Umowy,

Wykonawca w ramach realizacji zamówienia dokona aktualizacji i implementacji początkowej minimum 1500 zagadnień w języku polskim i angielskim do Bazy Wiedzy (FAQ), będzie współuczestniczył w obsłudze systemu SOZ i rozbudowie FAQ na warunkach opisanych w niniejszym SOPZ oraz Umowie.

Dla wszystkich ww. systemów i usług wspólnym elementem będzie stale rozbudowywana semantyczna baza wiedzy oraz system CRM umożliwiający m.in. monitorowanie pracy systemów i rozwiązań powiązanych. Konsultant korzysta z bazy w celu udzielenia informacji Użytkownikowi i jednocześnie ma możliwość zaprezentowania mu wybranych treści (np. skrypt, FAQ). Podobnie Konsultant Live Chata korzysta z bazy na tych samych zasadach co operator Call Center, z jednoczesną możliwością przekierowania rozmowy do systemu Wirtualnego Doradcy wraz z wyświetleniem wybranych treści (skrypt, FAQ). Wirtualny Doradca wykorzystuje bazę semantyczną na tych samych zasadach co operator Call Center w sposób automatyczny, z jednoczesną możliwością przekierowania rozmowy do operatora Call Center lub operatora Live Chata. Użytkownicy mają możliwość oceniania otrzymywanych

odpowiedzi.

Wykonawca w ramach integracji systemów będących przedmiotem Umowy zapewni, hierarchiczny system obsługi, tj.:

- pierwsza linia – system Wirtualnego Doradcy, który jest w stanie odpowiedzieć poprawnie na najczęściej zadawane przez Użytkowników pytania, korzystając z FAQ, za pomocą tekstu lub w formie wypowiedzi głosowej
- druga linia – Konsultanci obsługujący Live Chat, Call Center, UdNS – odpowiadają na bardziej szczegółowe pytania klientów, na które nie jest w stanie odpowiedzieć Wirtualny Doradca, korzystając z FAQ i treści dostępnych na portalu www.Biznes.gov.pl oraz wiedzy własnej.
- trzecia linia – Użytkownicy wewnętrzni (Konsultaci Wykonawcy oraz wskazani przez Zamawiającego) obsługują system SOZ w zakresie technicznym i merytorycznym – udzielają odpowiedzi na pytanie w ramach przydzielonej im kategorii tematycznej lub przekazują sprawę do właściwej grupy użytkowników; w przypadku potrzeby uzyskania wyjaśnień we właściwym organie Użytkownik wewnętrzny, korzystając z systemu SOZ, kieruje do niego (pisemnie lub mailowo) stosowne zapytanie, a po uzyskaniu wyjaśnień udziela odpowiedzi klientowi,
- Użytkownicy korzystający z pierwszej i drugiej linii wsparcia oraz operatorzy Live Chat, Call Center, i UdNS muszą mieć możliwość zgłoszenia zapytania do SOZ

Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do własnych systemów, w celu realizacji obowiązku świadczenia usług, w szczególności w ramach wsparcia merytorycznego i technicznego w zakresie wypełniania wniosków oraz wykorzystania usług w biznes.gov.pl i CEIDG.

4 OPISY USŁUG – MINIMALNE ZAKRESY WYMAGAŃ DLA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG

1. DOSTĘP DO SYSTEMU TYPU CRM WRAZ FUNKCJAMI RAPORTOWANIA.

CRM (ang. *customer relationship management*) Zamawiający rozumie jako narzędzie informatyczne wspierające zarządzanie relacjami z Klientami WCP w celu ciągłej poprawy jakości obsługi. System CRM umożliwia identyfikację klienta korzystającego z różnych kanałów komunikacji (usług MCP) i zapisuje interakcje z wszystkich kanałów na Karcie Klienta. System CRM stanowi ważne źródło analitycznej informacji mającej wpływ na ciągłe usprawnianie obsługi.

Poniżej w tabelach zostały przedstawione minimalne wymagania funkcjonalne i poza funkcjonalne, które musi spełniać udostępniony do korzystania przez Wykonawcę system

typu CRM.

Funkcje systemu CRM mają ponadto umożliwiać sprawny i skuteczny monitoring wykonania przedmiotu umowy przez Zamawiającego. System CRM musi umożliwiać weryfikację m.in. przydzielania punktów w sposobie opisanym pkt. 14 SOPZ pn. Raporty z wykonania Umowy

Zamawiający musi uzyskać dostęp do systemu CRM w formie on-line w aplikacji webowej, w której istnieje możliwość podglądu w czasie rzeczywistym określonych raportów oraz możliwość samodzielnego ich generowania przez Zamawiającego, jak również pobierania danych w formie edytowalnej służących do utworzenia raportu.

Tabela nr 1 Karta Klienta

W zakresie danych Użytkownika czyli tzw. Karty Klienta system musi umożliwiać gromadzenie minimum następujących danych:	
CRM1	Numer użytkownika ID
CRM2	Telefony
CRM3	Adresy e-mail (w tym adres do doręczeń elektronicznych)
CRM4	Imię
CRM5	Nazwisko
CRM6	PESEL
CRM7	NIP
CRM8	REGON
CRM9	Nazwa firmy
CRM10	Status (aktywny/zawieszony/oczekuje na rozpoczęcie działalności/wykreślony)
CRM11	Adres
CRM12	Deklaracja zgody na przetwarzanie danych
CRM13	Komentarze i uwagi
CRM14	Rejestr kontaktów (połączenia telefoniczne/maile/SMSy) zawierający daty i godziny poszczególnych zdarzeń, rodzaj połączenia (wychodzące/przychodzące), numer telefonu/adres e-mail
CRM 15	Sprawy Użytkownika (w tym dotyczące wniosków wypełnionych telefonicznie, planowanych powiadomień oraz działań proaktywnych, którymi objęty był klient) z przekierowaniem do karty ze szczegółami sprawy (Karta sprawy)
CRM16	Zgłoszenia Użytkownika (pobranie informacji z SOZ)
CRM17	Mailingi wysłane do Użytkownika za pomocą serwera pocztowego w związku z przeprowadzoną rozmową lub chatem

Tabela nr 2 Funkcje systemu CRM

W zakresie modułu administracji i funkcji systemu CRM, Wykonawca powinien zapewnić realizację minimum następujących funkcji:	
CRM18	Zarządzanie uprawnieniami użytkowników
CRM19	Podgląd użytkowników zalogowanych do systemu
CRM20	Edycja, blokowanie, usuwanie kont użytkowników
CRM21	Udostępnianie danych określonym grupom użytkowników
CRM22	Zarządzanie danymi słownikowymi
CRM23	Edycja i generowanie określonych komunikatów i powiadomień wyświetlanych użytkownikowi w oparciu o określoną regułę
CRM24	Możliwość przeniesienia wybranych danych, wniosków, spraw i zgłoszeń Użytkownika do innej Karty Klienta (dotyczy m.in. księgowych, zarządców sukcesyjnych, pełnomocników i innych osób mających bezpośredni wpływ na działalność przedsiębiorcy)
CRM25	Możliwość grupowania połączeń dotyczących tych samych wątków klienta w sprawę oraz możliwość grupowania połączeń ze sprawami z SOZ
CRM26	Automatyczne tworzenie sprawy na podstawie wniosku zaimportowanego do Karty klienta
CRM27	Możliwość podglądu przez Konsultantów w Karcie sprawy planowanego powiadomienia i edycji jego terminu
CRM28	Identyfikacja odpowiedzi udzielonych na powiadomienia i przypisanie ich zawartości do Karty klienta

Tabela nr 3 Raportowanie

W zakresie raportowania system CRM musi zapewniać:	
CRM29	Raporty dostępne w trybie on-line w czasie rzeczywistym oraz możliwością wyboru zakresu czasowego obrazujące liczbę przychodzących oraz wychodzących połączeń wraz czasem ich trwania
CRM30	Raporty dostępne w trybie on-line w czasie rzeczywistym oraz możliwością wyboru zakresu czasowego dotyczące tematyki obsłużonych połączeń wychodzących tj. poszczególne motywy wraz ilością połączeń wychodzących – skutecznych i nieskutecznych oraz czasem ich trwania
CRM31	Raporty dostępne w trybie on-line w czasie rzeczywistym oraz możliwością wyboru zakresu czasowego dotyczące statusów obsłużonych telefonicznie wniosków – wnioski, których wypełnianie przerwano, wnioski wypełnione, wnioski podpisane w urzędzie. Konsultant weryfikuje po upływie określonej liczby dni od daty obsłużenia danego wniosku, czy został on podpisany w urzędzie czy nie

CRM32	Raporty dostępne w trybie on-line w czasie rzeczywistym oraz możliwością wyboru zakresu czasowego dotyczące struktury obsłużonych połączeń przychodzących w zakresie rodzaju wniosku, tj. wniosek o wpis dz.gosp., wniosek o zawieszenie dz.gosp., wniosek o wznowienie dz.gosp., wniosek o zmianę dz.gosp., wniosek o zaprzestanie dz.gosp., inne dotyczące wypełniania wniosku
CRM33	Raporty dostępne w trybie on-line w czasie rzeczywistym oraz możliwością wyboru zakresu czasowego dotyczące wyników oceny po przeprowadzonych połączeniach przychodzących i wychodzących (oceny od 1 do 6, gdzie 1 oznacza ocenę rozmowy niedostateczną a 6 celującą), uwag zebranych od Klientów i propozycji konsultantów. Konsultant sporządza notatki z uwagami Klientów oraz własnymi spostrzeżeniami, które mogą być przydatne Wykonawcy i Zamawiającemu w usprawnieniu i rozwijaniu usług biznes.gov.pl
CRM34	Raporty dostępne w trybie on-line w czasie rzeczywistym oraz możliwością wyboru zakresu czasowego obrazujące ilość wysłanych SMS-ów oraz e-maili wychodzących do Klienta wraz z możliwością pobrania ich treści
CRM35	Raporty techniczne obrazujące niedostępność jakiegokolwiek komponentu usługi Klienta składającej się na przedmiot zamówienia – czas niedostępności oraz data
CRM36	Moduł raportowania zapewni możliwość pobierania z dostarczonej platformy CRM danych w trybie edytowalnym stanowiących wsad do raportów o których mowa w pktach CRM29-35
CRM37	Moduł raportowania zapewni możliwość zmiany zakresu raportów tygodniowych i miesięcznych w oparciu o dane bazowe, stanowiących podstawę rozliczeń
CRM38	Wszystkie raporty od W26 do W32 powyżej muszą mieć możliwość generowania w formie edytowalnej w kontekście danego użytkownika – Klienta zewnętrznego lub konsultanta, w trybie edytowalnym

2. USŁUGA WIRTUALNY URZĘDNIK

Usługa Wirtualnego Urzędnika rozumiana jest jako zautomatyzowane, wirtualne narzędzie typu chat, wykorzystujące analizę języka naturalnego, udzielające odpowiedzi na zapytania Użytkowników w języku polskim i angielskim, na podstawie zapytań zgromadzonych w Bazie Wiedzy. Wirtualny Urzędnik, interpretuje i udostępnia odpowiedzi na dane zapytania. WU potrafi przetwarzać język ludzki, zaś dyskutując z Użytkownikiem używa tekstu pisanego lub komunikacji głosowej. WU działa proaktywnie i może być wyzwalany w określonych, predefiniowanych przypadkach. Połączenie WU powinno być realizowane przez przeglądarkę

internetową (bez ograniczenia rodzaju przeglądarek) bez konieczności instalowania aplikacji klienckiej przez użytkownika lub poprzez wybór odpowiedniego komunikatu IVR podczas połączenia telefonicznego.

Tabela 4 Wirtualny Urzędnik

Minimalny zakres funkcjonalności	
WU1	możliwość wyszukania treści z Bazy Wiedzy (udziela odpowiedzi na zadane pytania) oraz przekierowania Użytkownika do stron dostępnych m.in. na portalu www.biznes.gov.pl lub www.ceidg.gov.pl
WU2	proaktywna pomoc użytkownikowi przez automatyczne wywołanie właściwego skryptu w określonych przypadkach (funkcja wyzwolenia usługi FW20)
WU3	kierowanie bardziej złożonych spraw do obsługi przez CC (dla WU w wersji głosowej), LC lub do SOZ w sposób automatyczny (np. gdy nie zna odpowiedzi) lub wymuszony przez Użytkownika, dla wersji pisemnej WU
WU4	Użytkownik może ocenić odpowiedź uzyskaną od WU wskazując skalę (punktację) lub opcjonalnie wysyłając wiadomość do wskazanego adresata
WU5	możliwość umieszczania w odpowiedziach danych zmiennych (np. opłat, terminów) ze źródeł zewnętrznych
WU6	wyświetlanie sugerowanych pytań powiązane ze stroną (URL), z której użytkownik wywołał usługę WU – Popularne tematy
WU7	sugerowanie najbliższego kontekstowo pytania podczas wpisywania pytania przez Użytkownika
WU8	wyświetlanie sugerowanych pytań powiązanych z pytaniem i odpowiedzią udzieloną Użytkownikowi – Tematy pokrewne
WU9	wyświetla grafiki, multimedia (w tym filmy instruktażowe)
WU10	wyświetla linki do stron internetowych w treści odpowiedzi
WU11	jest dostępny jako aplikacja w ramach profilu na Facebooku
WU12	jest dostępny jako chatbot w komunikatorze Facebook Messenger
WU13	możliwość aktywowania i dezaktywowania wybranych funkcjonalności na żądanie Zamawiającego. Realizacja żądania musi nastąpić w czasie nie dłuższym niż do końca dnia roboczego następującego po dniu zgłoszenia.
WU14	Możliwość udzielania odpowiedzi przez Wirtualnego Doradcę poprzez integrację WU z API Wyszukiwarki CEIDG lub wyszukiwarek innych podmiotów np. KRS, REGON

4. USŁUGA CALL CENTER.

Usługa Call Center polega przede wszystkim na obsłudze kontaktów telefonicznych przy pomocy dedykowanego numeru telefonu (infolinia). Wykonawca jest zobowiązany do integracji z numerem Zamawiającego 0 801 055 088 lub innym wskazanym przez Zamawiającego. CC to również pakiet narzędzi wspierających obsługę kontaktów

wychodzących i przychodzących.

W ramach obsługi połączeń przychodzących i wychodzących Wykonawca minimalnie musi zapewnić:

- obsługę wielopoziomowego drzewa zapowiedzi głosowych (IVR),
- możliwość prowadzenia testów A/B z zachowań klientów na IVR,
- obsługę kolejkowania oraz dystrybucję Kontaktów przychodzących z różnych kanałów do różnych Konsultantów,
- komunikację pomiędzy Konsultantami (chat),
- możliwość podsłuchiwania prowadzonych rozmów oraz wspierania Konsultanta,
- raportowanie w czasie rzeczywistym i historycznie,
- rejestrowanie kontaktów (głosowych, e-mail, LC, WU, , UdNS, Wypełnianie wniosku CEIDG-1, proaktywność),
- możliwość zmiany muzyki oczekiwania,
- możliwość dostosowania menu głosowego,
- możliwość nagrywania rozmów – dostęp zdalny do odsłuchań

CC obsługuje zgłaszane pytania za pośrednictwem, Infolinii, LC, SOZ, UdNS zadawane przez Użytkowników i udziela odpowiedzi.

Tabela 5 Call Center

Minimalne wymagania dla usługi CC:	
CC1	CC musi posiadać możliwość bezkosztowego (nieobciążającego Użytkownika, z wyjątkiem kosztów normalnego połączenia telefonicznego według taryfy operatora) przekierowania rozmówcy do odpowiedniej infolinii urzędowej, w tym w sposób automatyczny, przed połączeniem z konsultantem, np. ZUS, Krajowej Informacji Podatkowej Ministerstwa Finansów
CC2	Konsultant CC zapewnia możliwość zgłoszenia zapytania urzędowego do SOZ w imieniu rozmówcy (pobranie od rozmówcy adresu poczty elektronicznej, na który ma zostać udzielona odpowiedź)
CC3	CC posiada możliwość informowania klientów o miejscu w kolejce oczekiwania na połączenie
CC4	CC umożliwia kolejkowania połączeń wraz komunikowaniem o czasie oczekiwania na połączenie
CC5	CC udziela informacji o liczbie dostępnych konsultantów
CC6	Konsultant CC ma możliwość przypisania rozmowy do nowej lub wybranej sprawy w Karcie Klienta w CRM oraz SOZ
CC7	Konsultant CC ma możliwość oddzwonienia do rozmówcy, w szczególności po przerwanej, rozłączonej rozmowie lub w celu doprecyzowania udzielonej odpowiedzi
CC8	Możliwość oceny przez rozmówcę uzyskanej od konsultanta odpowiedzi, po zakończeniu rozmowy w formie osobnej rozmowy prowadzonej w formie ankiety przez system IVR

5. USŁUGA LIVE CHAT

Usługa Live Chat polega na obsłudze połączeń tekstowych przy pomocy sieci komputerowej z poziomu przeglądarki internetowej. Użytkownik przebywając na stronie www.biznes.gov.pl lub www.ceidg.gov.pl poprzez wybranie właściwej opcji łączy się bezpośrednio z konsultantem i może z nim prowadzić rozmowę tekstową w dedykowanym oknie dialogowym. Połączenie LC powinno być realizowane przez przeglądarkę internetową (bez ograniczenia rodzaju przeglądarek) bez konieczności instalowania aplikacji klienckiej przez użytkownika.

Tabela 6 Live Chat

Minimalne wymaganie dla usługi Live Chat:	
LC1	Możliwość korzystania z Bazy Wiedzy i SOZ dla operatorów Live Chat
LC2	Możliwość przekierowania rozmówcy do właściwej strony internetowej (udostępnienie hiperłącza z FAQ lub właściwego portalu)
LC3	Możliwość przekazania rozmówcy do automatycznej obsługi przez Wirtualnego Doradcę
LC4	Konsultant musi mieć możliwość zgłoszenia notatki do SOZ w imieniu rozmówcy (pobranie od rozmówcy adresu, na który ma zostać udzielona odpowiedź), konsultant może zaznaczyć, że chce otrzymać odpowiedź do wiadomości
LC5	Rejestracja przebiegu rozmowy i odkładanie jej w CRM
LC6	Możliwość przypisania przez konsultanta rozmowy do wybranej lub nowej sprawy w Karcie Klienta w CRM oraz SOZ
LC7	Możliwość przekazania rozmówcy do samodzielnego zgłoszenia zapytania do SOZ
LC8	Możliwość zmiany przez konsultanta trybu połączenia na CC i możliwość powrotu do obsługi przez LC
LC9	Możliwość uruchomienia, po uzyskaniu zgody rozmówcy, współprzeglądania (WP)
LC10	Możliwość zgłaszania transkryptów rozmów Live Chat do umieszczenia w Bazie Wiedzy przez konsultantów
LC11	Możliwość oceny przez rozmówcę uzyskanej od konsultanta odpowiedzi, po zakończeniu rozmowy
LC12	Możliwość podglądu do historycznych rozmów klienta, w następujących kanałach obsługi tj. CC, LC, WU, SOZ

7. USŁUGA UDNS.

Usługa UdNS polega na możliwości skorzystania przez osobę niesłyszącą z usług MCP. Realizacja usługi odbywa się poprzez tłumaczenie na żywo rozmowy z osobą niesłyszącą przy

pomocy osoby tłumacza Polskiego Języka Migowego. Usługa udostępniana jest przez przeglądarkę internetową.

Informacja o UdNS i terminie dostępności tłumacza prezentowana jest Użytkownikom opisowo, a także w formie nagrania osoby tłumacza - film instruktażowy dla Użytkowników niesłyszących.

Połączenie UdNS powinno być realizowane przez przeglądarkę internetową (bez ograniczenia rodzaju przeglądarek) bez konieczności instalowania aplikacji klienckiej przez użytkownika.

FUNKCJE WSPÓLNE DLA USŁUG WU, LC, UdNS

Tabela 7 Funkcje wspólne

Tabela minimalnych wspólnych funkcjonalności modułów usług Wirtualny Urzędnik, , Live Chat i UdNS:	
FW1	Możliwość osadzenia modułu prezentacji (okna dialogowego lub video) na stronie internetowej w dowolnym miejscu – (np. z użyciem kodu osadzającego)
FW2	Możliwość wyboru umiejscowienia modułu prezentacji w formie zakładki bocznej (lewa, prawa), dolna lub górna
FW3	Możliwość osadzenia modułu prezentacji w wersji wyświetlanej nad stroną internetową z jednoczesnym wyszarzeniem tła strony
FW4	Możliwość inicjowania czatów tekstowych – Live chat, połączeń głosowych – Web Call oraz połączeń audiowizualnych – odbywa się w tym samym oknie co rozmowy z Wirtualnym Doradcą
FW5	Kontekstowe autouzupełnianie pisanego tekstu (możliwość wyłączenia/włączenia)
FW6	Automatyczna weryfikacja poprawności pisanego tekstu (ortografia, błędy literowe etc.)
FW7	Możliwość wyciszenia dźwięku, rozmowy
FW8	Synteza mowy
FW9	Możliwość wyświetlania postaci wideo (aktor) - tłumacz na język migowy/konsultant
FW10	Wyświetlanie komunikatu oraz jego konfigurowalność w zakresie statusu rozmówców np. użytkownik/operator pisze
FW11	Możliwość dokonania oceny przez Użytkownika jakości odpowiedzi wraz z zostawieniem komentarza w formie tekstu, punktów lub gwiazdek
FW12	Możliwość wydrukowania/wysłania na wskazany adres e-mail transkryptu rozmowy językiem pisanym

FW13	Możliwość wysłania załącznika przez okno dialogowe, o wielkości do 5 MB
FW14	Możliwość wyboru - schematu kolorystycznego (tzw. skórek) modułu prezentacji, zapewnienie schematu zgodnego z interfejsem graficznym serwisów, na których udostępniany jest moduł, zgodne z wymogami Zamawiającego, w tym w zakresie WCAG 2.1
FW15	Możliwość wyboru aktora – w wersji statycznej, wybór płci aktora spośród co najmniej 6 szablonów lub ustawienia aktora z wybranego pliku
FW16	Możliwość wyboru tytułów, nagłówków i treści pomocy kontekstowych widocznych na zakładce i module
FW17	Możliwość wyboru wyświetlania tematów najpopularniejszych wraz z przekierowaniem do odpowiedzi. Tematy zbierane są na podstawie automatycznej analizy najczęściej przeglądanych tematów lub określonej z góry kolejności
FW18	Możliwość wybrania wersji językowej treści prezentowanych w module prezentacji, minimum polski/angielski
FW19	Możliwość wywołania określonej usługi (wyświetlenia modułu prezentacji) przyciskiem umieszczonym na stronie internetowej – Wykonawca zapewni zakładkę oraz ikony symbolizujące usługi WU, LC, WCI UdNS
FW20	Możliwość wywołania określonej usługi (wyświetlenia modułu prezentacji z określoną akcją startową, np. odpowiedzią WU) na podstawie zdefiniowanych wyzwalaczy/skryptów, minimum: użytkownik spędził zdefiniowaną ilość czasu na stronie (czas), użytkownik odwiedził zdefiniowaną stronę (adres URL), użytkownik odwiedził wszystkie ze zdefiniowanych stron (adresy URL), użytkownik odwiedził zdefiniowaną ilość stron (liczba), użytkownik przybył ze zdefiniowanej strony (adres URL), użytkownik chce opuścić zdefiniowaną stronę (adres URL), użytkownik zadał zdefiniowaną ilość pytań z odpowiedzią lub bez (liczba, parametr odpowiedzi), użytkownik zadał pytanie ze zdefiniowanymi słowami kluczowymi (słowa kluczowe), użytkownik zadał pytanie ze zdefiniowaną ilością znaków (liczba, parametr większy lub równy), użytkownik ma problem z wypełnieniem określonego pola w formularzu na stronie internetowej (określony komunikat błędu wyświetlony na stronie)
FW21	Moduł prezentacji przystosowany do wyświetlenia na urządzeniach mobilnych (tablety, telefony komórkowe)
FW22	Moduł prezentacji z możliwością regulacji przez Użytkownika położenia okna, rozmiaru okna i opcją przeniesienia okna do osbnej zakładki w przeglądarce
FW23	Możliwość przeglądania spraw klienta w ujęciu historycznym, wg dat z uwzględnieniem kanału Call Center oraz SOZ.

FW24	Zapewnienie asysty technicznej na dokonanie zmian związanych z dostosowaniem do wymogów WCAG 2.1 i nowszych lub innych wynikających ze zmian przepisów prawa, dokonanych w terminie maksymalnie 5 dni od wejścia wymagań w życie lub od zgłoszenia konieczności zmian przez Zamawiającego
------	---

8. USŁUGA WSPÓŁPRZEGLĄDANIA.

Usługa polega na współdzieleniu tego samego ekranu pomiędzy konsultantem a Użytkownikiem (rozmówcą) w czasie rzeczywistym, wyłącznie po uzyskaniu zgody rozmówcy, w zakresie wybranej zakładki przeglądarki – strony internetowej odwiedzanej przez rozmówcę.

Połączenie WP powinno być realizowane przez przeglądarkę internetową (bez ograniczenia rodzaju przeglądarek) bez konieczności instalowania aplikacji klienckiej przez użytkownika.

9. USŁUGA WSPARCIA W ZAKRESIE REALIZACJI WYPEŁNIANIA WNIOSKÓW W BIZNES.GOV.PL I CEIDG.

System CEIDG udostępnia usługę polegającą na możliwości złożenia tzw. wniosku anonimowego CEIDG-1. Użytkownik bez logowania się do CEIDG przygotowuje wniosek on-line na portalu www.ceidg.gov.pl lub www.biznes.gov.pl i podpisuje go osobiście w dowolnym urzędzie gminy lub miasta. Tryb ten przedstawia przykładowa załączona instrukcja wypełnienia wniosku.



InstrukcjaCEIDG_20
19-11-22 (2).pdf

Celem realizacji usługi polegającej na wypełnieniu wniosku CEIDG-1 za pośrednictwem infolinii telefonicznej, będzie wykorzystanie usługi CEIDG polegającej na złożeniu wniosku anonimowego. Konsultant telefoniczny przyjmuje w trakcie rozmowy telefonicznej niezbędne dane potrzebne do wypełnienia wniosku CEIDG-1 od Klienta. Wprowadza je do systemu CEIDG, a następnie po wprowadzeniu poprawnych danych zgodnych z walidacjami, generuje kod wniosku, który przekazuje Klientowi. Dodatkowo konsultant musi zainicjować i skutecznie wysłać e-mail oraz SMS/komunikat PUSH z informacją do Klienta o minimum wykonanych czynnościach wraz z kodem wniosku. Treść i struktura wiadomości, o których mowa wyżej muszą być konfigurowalne oraz ustalone z Zamawiającym. Konsultanci w tej usłudze realizują również połączenia wychodzące dotyczące elementu procesu związanego z weryfikacją statusu wypełnionego wcześniej wniosku. Po weryfikacji statusu – wniosek podpisany w urzędzie lub nie – konsultant wykonuje połączenie wychodzące do Klienta. W przypadku gdy wypełnianie wniosku zostanie przerwane konsultant realizuje czynności określone dla tego procesu.

Tabela nr 8 Wypełnianie wniosków

Konsultanci realizują w tej usłudze połączenia wychodzące i przychodzące z wykorzystaniem rozwiązania zapewniającego minimum:	
CEIDG1	Identyfikację numerów przychodzących
CEIDG2	Powiązanie numerów przychodzących oraz wychodzących z danymi pochodzącymi z systemu CRM (wywoływanie danych zapisanych w CRM)

CEIDG3	Identyfikację powracającego Klienta
CEIDG4	Inicjowanie i rejestrację połączeń wychodzących na podstawie powiadomień o konieczności wykonania połączenia wychodzącego w oparciu o ustaloną regułę (np. po 7 dniach od wypełnienia wniosku należy wykonać telefon, oddzwon na prośbę Klienta etc.)
CEIDG5	Programowanie powiadomień w Konsoli
CEIDG6	Automatyczne zapisywanie danych dot. zdarzeń powstałych w trakcie rozmowy telefonicznej w karcie sprawy w CRM, minimum: daty i dokładnej godziny połączenia, długości rozmowy, nagranie rozmowy telefonicznej, przygotowane wnioski
CEIDG7	Możliwość przypisania przez konsultanta rozmowy do wybranej sprawy w Karcie Klienta w CRM oraz w SOZ
CEIDG8	Zapisywanie w karcie sprawy statusu wniosku, dostępne statusy to minimum: nieskończony, do podpisu, podpisany, porzucony
CEIDG9	Funkcjonalność powrotu do wypełniania wniosku, czyli przechowywanie częściowo wypełnionego wniosku, wyszukanie go, edycja i złożenie wniosku anonimowego

Wykonawca dla poprawności realizacji przedmiotowej usługi musi zapewnić możliwość wysyłania wiadomości typu SMS/komunikatu PUSH oraz e-mail do osób, z którymi była przeprowadzona interakcja (rozmowa telefoniczna). W tym celu musi uwzględnić konieczność posiadania rozwiązania np. typu bramka SMS oraz narzędzia do wysyłania wiadomości e-mailowych. Wysyłka tych informacji musi być również rejestrowana. W Koncepcji realizacji przedmiotu zamówienia należy uwzględnić przypadki użycia, w których Klient odpowie na otrzymany e-mail.

Usługa musi być świadczona przez Wykonawcę w języku polskim i angielskim.

11. USŁUGA PROAKTYWNEJ KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Celem realizacji usługi polegającej na proaktywnej komunikacji za pośrednictwem telefonicznych połączeń wychodzących (w tym oddzwonienie do Klienta) oraz przychodzących (dla osób oddzwaniających) będzie informowanie przedsiębiorców o istotnych dla nich wydarzeniach, terminach i obowiązkach związanych z podejmowaną lub prowadzoną działalnością gospodarczą, jak również o usługach dostępnych na portalu biznes.gov.pl. Komunikaty będą tworzone na podstawie motywów (scenariuszy) zaproponowanych przez Wykonawcę i uzgodnionych z Zamawiającym lub zaproponowanych przez Zamawiającego np. informowanie przedsiębiorców o nadchodzącym upływie terminu 24 miesięcy od zawieszenia działalności gospodarczej. Usługa obejmuje również wysyłanie wiadomości SMS oraz e-mail do przedsiębiorców. Zamawiający nie dopuszcza aby do wykonywania usługi proaktywnej komunikacji za pośrednictwem telefonicznych połączeń wychodzących, Wykonawca wykorzystywał tzw. automaty wykonujące telefon

i odtwarzające określony komunikat, za wyjątkiem połączeń po rozmowie, wykonywanych w celu oceny jakości zakończonej rozmowy telefonicznej z konsultantem.

Połączenia w usłudze proaktywności dzieli się na skutecznie i nieskutecznie wykonane. Połączenia nieskutecznie wykonane dzieli się na połączenia odebrane i nieodebrane.

Skutecznie wykonane połączenie Zamawiający rozumie jako kontakt głosowy konsultanta Wykonawcy z Klientem i przeprowadzenie rozmowy w danym wątku, tzn. przekazanie głównej części komunikatu i udzielenie odpowiedzi na ewentualne pytania Klienta. Połączenie się z pocztą głosową Klienta lub nie przekazanie pełnej informacji określonej w uzgodnionym komunikacie, jest uznane za nieskuteczne wykonanie połączenia wychodzącego. Świadczenie usługi proaktywności nie może uniemożliwiać Wykonawcy odbierania połączeń przychodzących oraz braku zachowania SLA. Wykonawca samodzielnie decyduje czy w ramach konieczności zbierania punktów, o których mowa w pkt. 14 SOPZ pn. *Raporty z wykonania Umowy*, będzie wykonywał usługę proaktywności czy inne zlecone przedmiotem umowy.

Tabela 9 Proaktywna komunikacja

Konsultanci realizują usługę proaktywności z wykorzystaniem rozwiązania zapewniającego minimum	
PK1	Identyfikacja numerów przychodzących oraz zapisywania numerów wychodzących
PK2	Powiązanie numerów przychodzących oraz wychodzących z danymi pochodzącymi z systemu typu CRM (wywoływanie danych zapisanych w CRM)
PK3	Identyfikacja powracającego Klienta (powiązanie z właściwym motywem i kartą sprawy)
PK4	Inicjowanie i rejestracja połączeń wychodzących na podstawie powiadomień o konieczności wykonania połączenia wychodzącego w oparciu o ustaloną regułę
PK5	Programowanie powiadomień w Konsoli
PK6	Automatyczne zapisywanie danych dot. zdarzeń powstałych w trakcie rozmowy telefonicznej w karcie sprawy, minimum: daty i dokładnej godziny połączenia, długości rozmowy, nagranie rozmowy telefonicznej

Usługa musi być świadczona przez Wykonawcę w języku polskim.

12. ZESPÓŁ KONSULTANTÓW

Na cele obsługi procesów Zamawiającego Wykonawca zbuduje zespół składający się z konsultantów dedykowanych wyłącznie do wykonywania usługi, w tym min. 1 konsultanta posiadającego umiejętności niezbędne do obsługi osób niesłyszących. Wykonawca w godzinach pracy zapewni pracę ciągłą wykonywaną przez min. 5 konsultantów tj. w każdej godzinie pracy infolinii (dni robocze 7-17) min. 5 konsultantów świadczy pracę równocześnie.

Wykonawca będzie przeprowadzał szkolenia konsultantów, co najmniej raz na dwa miesiące, w celu uzupełnienia wiedzy konsultantów, na podstawie materiałów udostępnionych przez Zamawiającego (zaadaptowanych przez Wykonawcę) lub na podstawie materiałów własnych przygotowanych przez kierującego zespołem konsultantów.

Wykonawca będzie na bieżąco monitorował jakość pracy konsultantów. Każdy konsultant powinien mieć sprawdzane co najmniej dwie rozmowy dziennie, 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.

Wykonawca zobowiązuje się, iż osoby realizujące zamówienie na stanowisku Konsultanta będą na cały okres realizacji Umowy zatrudnione na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2019 r. poz. 1040 ze zm.).

13. ZESPÓŁ REALIZUJĄCY PROJEKT PO STRONIE WYKONAWCY

Wykonawca zobowiązany jest do stworzenia Zespołu po swojej stronie, 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. W szczególności dopuszczalne jest łączenie funkcji kierownika ds. Zespołu Konsultantów, który jednocześnie może pełnić rolę Konsultanta. Szczegółowe wymagania oraz kompetencje względem osób realizujących Przedmiot Umowy, po stronie Wykonawcy, zostały określone w SIWZ.

Do zadań Kierownika Projektu MCP należy minimalnie:

- a) nadzór nad prawidłową realizacją projektu oraz bieżącym utrzymaniem produktów projektu,
- b) nadzór nad Koordynatorami oraz Kierownikiem Zespołu Konsultantów,
- c) kontakty oraz prezentacja raportów przed Zamawiającym.

Do zadań Koordynatora ds. zmian technicznych należy minimalnie:

-
- a) realizacja zadań związanych z prawidłowym funkcjonowaniem i ciągłym rozwojem systemu,
 - b) administrowanie systemem Wykonawcy, w tym zarządzanie uprawnieniami użytkowników, słownikami i konfiguracja powiadomień,
 - c) konfigurowanie wyzwalaczy dla poszczególnych usług MCP (w ramach funkcjonalności FW20)
 - d) przygotowywanie ulepszeń systemu CRM i ich modyfikacja (przygotowywanie propozycji zmian lub wykonywanie zmian na zlecenie Zamawiającego),
 - e) konfiguracja komunikatów automatycznych w formie IVR, zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym

Do zadań Koordynatora Bazy Wiedzy należy:

- a) realizacja zadań związanych z prawidłowym funkcjonowaniem i ciągłym rozwojem Bazy Wiedzy,
- b) przygotowywaniem nowych zagadnień Bazy Wiedzy i ich modyfikacja (przygotowywanie propozycji zmian lub wykonywanie zmian na zlecenie Zamawiającego),
- c) dbałość o prawidłowe funkcjonowanie Bazy Wiedzy oraz jej ciągły rozwój,
- d) przeprowadzanie merytorycznej analizy materiałów (m.in. treści stron internetowych, procedur, transkryptów rozmów Live Chat, notatek z infolinii, korespondencji mailowej klientami, itp.) otrzymywanych w toku świadczenia usług MCP,
- e) tworzenie i zarządzanie słownikami, wspierającymi działanie algorytmów NLP,

Do zadań Konsultanta ds. prawnych należy:

- a) Merytoryczna analiza materiałów, w tym wsadu do bazy wiedzy, przygotowanych przez Koordynatora Bazy Wiedzy
- b) aktualizacja artykułów i zagadnień w ramach bazy wiedzy, wpływających na poprawę efektywności działania baz wiedzy
- c) Zapewnienie szkoleń i prezentacji dla zespołu konsultantów z zakresu nowych zagadnień, pod nadzorem Zamawiającego

W zakresie zadań opisanych w pkt b) aktualizacja powinna mieć wymiar czasowy:

1. Dla treści zamieszczonych w bazie wiedzy od dnia podpisania umowy, przez cały okres realizacji umowy, w ciągu 72h od zaistnienia zdarzenia

Do zadań Kierownika Zespołu Konsultantów należy:

- a) Zarządzanie konsultantami realizującym zadania CC,
- b) Dbłość o ciągłość działania i bezawaryjność funkcjonowania CC,

-
- c) Działanie na rzecz tworzenia ulepszeń i prawidłowości funkcjonowania CC,
 - d) Przygotowywanie raportów zgodnych z Umową lub SOPZ lub na zlecenie Zamawiającego związanych z funkcjonowaniem CC
 - e) Przygotowanie i prezentacja raportów z pracy MCP przed Zamawiającym, w trybie cotygodniowym lub innym, ustalonym z Zamawiającym, w formie prezentacji zdalnej lub osobistej
 - f) realizacja zadań związanych z prawidłowym funkcjonowaniem i ciągłym rozwojem SOZ – sugestie zmian i ulepszeń systemu,
 - g) zarządzanie obiegiem spraw w SOZ,
 - h) dbałość o terminową realizację spraw w SOZ, rozumianą jako podejmowanie, przekierowanie i odpowiadanie

14. RAPORTY Z WYKONANIA UMOWY

- I. Wykonawca będzie przekazywał następujące raporty Zamawiającemu w zakresie podstawowym wykonania umowy:
 - a) raporty tygodniowe, dotyczące tematyki zapytań (z podziałem na kategorie i podkategorie) kierowanych do konsultantów Wykonawcy, Wirtualnego Doradcy i SOZ, w tym najczęściej występujące pytania bez odpowiedzi, ocen udzielonych przez Użytkowników w podziale na WU, CC, LC, UdNS, SOZ,
 - b) raporty miesięczne, dotyczące tematyki zapytań (z podziałem na kategorie i podkategorie) kierowanych do konsultantów Wykonawcy, Wirtualnego Doradcy i SOZ, w tym najczęściej występujące pytania bez odpowiedzi, ocen udzielonych przez Użytkowników w podziale na WU, CC, LC, UdNS, SOZ oraz nowych zagadnień w Bazie Wiedzy – liczba i tematyka nowych pozycji (format pliku odpowiadający MS Word lub MS Excel lub równoważny),
 - c) raporty miesięczne dotyczące udziału poszczególnych kanałów kontaktu (WU, LC, CC, SOZ, UdNS, usługa wypełniania wniosku CEIDG-1, proaktywność) w strukturze zapytań,
 - d) raporty miesięczne, w podziale na połączenia telefoniczne, głosowe, audiowizualne, połączenia typu czat tekstowy, rozmowy z Wirtualnym Doradcą dotyczące wykonywania pracy przez Wykonawcę (obejmujące m.in. liczbę obsłużonych połączeń, czas trwania rozmów, czas oczekiwania, % odebranych/nieodebranych połączeń, liczbę awarii). Raporty będą dostarczane tygodniowo oraz jako podsumowanie miesiąca,
 - e) raporty techniczne miesięczne dotyczące operacji wykonywanych w SOZ obejmujące: liczbę obsłużonych spraw w podziale na Użytkowników wewnętrznych i grupy

użytkowników, czas realizacji spraw, terminowość, liczbę Użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych. Raporty będą dostarczane jako podsumowanie miesiąca. Wykonawcy zostanie udzielony niezbędny dostęp do informacji raportowych zawartych w SOZ, na cele przygotowywania raportów, o których mowa wyżej.

- f) Modyfikacja zawartości (szablonu) raportu jest możliwa po wcześniejszym zgłoszeniu odpowiednich wymagań przez Zamawiającego
- g) Wykonawca udostępni bazę danych będącą podstawą do utworzenia raportów o których mowa w pkt a-e.

II. Dodatkowo dla usług:

- wsparcia w zakresie realizacji wypełniania wniosku CEIDG-1
- proaktywnej komunikacji z Klientem

Wykonawca musi przyjąć określone w poniższej tabeli założenia czasowe i ilościowe w celu generowania raportów, o których mowa w rozdziale III, umożliwiającym rozliczanie umowy.

Tabela 10 Założenia czasowe dot. odbierania połączeń przychodzących, składania wniosków przez infolinie oraz sposób obliczania czasu pracy Wykonawcy

Maksymalny czas obsługi dla połączeń przychodzących – udzielenie odpowiedzi na pytanie / porada poprzez CC, LC, SOZ, UdNS; wpis do CRM				
5 minut				
CYKL 1				
Punkty przyznawane za realizację cyklu				
5 pkt				
Maksymalne czasy obsługi dla wypełniania wniosków z Klientem przez telefon				
Złożenie wniosku o wpis do CEIDG	Złożenie wniosku o zawieszenie/wznowienie/zaprzestanie do CEIDG	Złożenie wniosku o zaprzestanie do CEIDG	Złożenie wniosku o zmianę do CEIDG	Złożenie innego wniosku – z biznes.gov.pl
20 minut	10 minut	10 minut	10 minut	20 minut
Maksymalne czasy obsługi po wypełnieniu każdego z wniosku (wpis do CRM, odbiór oceny wysłanie mail i SMS do Klienta)				
5 minut	5 minut	5 minut	5 minut	5 minut
Maksymalne czasy związane ze sprawdzeniem statusu wniosku (podpisany lub niepodpisany, wpis do CRM)				
5 minut	5 minut	5 minut	5 minut	5 minut

SUMA				
30 minut	20 minut	20 minut	20 minut	30 minut
CYKL 2	CYKL 3	CYKL 4	CYKL 5	CYKL 6
Punkty przyznawane za realizację poszczególnych cykli				
30 pkt	20 pkt	20 pkt	20 pkt	30 pkt

Maksymalny czas dla proaktywnej usługi – połączenie wychodzące na podstawie motywu
10 minut
Maksymalne czasy związane ze sprawdzeniem statusu wniosku (podpisany lub niepodpisany, wpis do CRM)
5 minut
SUMA
CYKL 7
Punkty przyznawane za realizację cyklu
15 pkt

W tabeli nr 13 przedstawiono maksymalny czas obsługi oraz punktację dla poszczególnych interakcji (cykli) z Klientem zewnętrznym, zarówno dla połączeń przychodzących jak i wychodzących. Wykonawca powinien zorganizować obsługę w ten sposób, żeby nie przekraczać maksymalnych czasów dla danej sprawy. Przekroczenie czasów obsługi będzie skutkowało brakiem naliczania dodatkowych punktów w ramach rozliczenia prac.

Z uwagi na charakter usługi, na uzasadniony wniosek Wykonawcy, za zgodą Zamawiającego, dopuszcza się zmiany w zakresie długości połączeń.

Dla połączeń związanych z wypełnianiem wniosków podano czasy dla wniosku CEIDG-1. Czasy dla innych wniosków, w szczególności związanych z wypełnianiem usług z biznes.gov.pl uzgadniane będą z uwzględnieniem poziomu skomplikowania formularza.

Dla połączeń proaktywnych czas w tabeli stanowi wartość domyślną. Dla różnych motywów wraz ze scenariuszem uzgadniane będą czasy połączeń, z uwzględnieniem poziomu skomplikowania scenariusza i jakości dostępnych danych kontaktowych.

Główne założenia wyliczania czasu pracy, które przyjmuje Zamawiający do rozliczania prac Wykonawcy dla obsługi połączeń przychodzących oraz usług wsparcia w zakresie wypełniania wniosków i proaktywnej komunikacji z Klientem:

1 minuta obsługi w ramach przyjętych czasów = 1 pkt

1 konsultant pracuje minimalnie 7 godzin dziennie = 420 pkt (8 godzinny dzień pracy minus przerwy). W przypadku skierowania osoby niepełnosprawnej do realizacji zamówienia na

stanowisku konsultanta osoba ta będzie pracowała w wymiarze pełnego etatu w rozumieniu art. 15 ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r. nr 127, poz. 721 ze zm.).

Zamawiający wymaga, żeby Wykonawca zrealizował minimum średnio 4000 pkt dziennie.

Punkty w ramach cykli będą uznawane wyłącznie gdy w ramach danego cyklu zostanie zrealizowany cel oraz składowe elementy cyklu. Jeżeli wniosek nie zostanie w pełni obsłużony, ale czas rozmowy z Klientem przekroczy 50 % czasu maksymalnego wymienionego w tabeli, naliczane jest 50% punktów oraz punkty za czynności towarzyszące.

Przykłady wyjaśniające:

- Jeżeli przy obsłudze wniosku o wpis do CEIDG po 12 minutach rozmowy zostanie wypełniony z Klientem wniosek, konsultant wygeneruje oraz prześle kod, a następnie dokona wpisu do CRM i wyśle komunikat do Klienta, zaliczanych jest 25 punktów.
- Jeżeli po obsłudze wniosku o wpis do CEIDG (w terminie zgodnym z ustalonym scenariuszem) konsultant sprawdzi status wniosku (podpisany lub niepodpisany), a następnie dokona wpisu do CRM) zaliczanych jest 5 punktów
- Jeżeli przy obsłudze wniosku o zmianę wpisu do CEIDG Klient przerwie rozmowę po 6 minutach, konsultant odbierze ocenę/powód odrzucenia/przerwania rozmowy i dokona wpisu do CRM, zaliczanych jest 10 punktów (5 pkt za przeprowadzoną rozmowę 5 za dokonanie wpisu do CRM i odbiór oceny)
- Jeżeli przy obsłudze wniosku o zawieszenie wpisu do CEIDG rozmowa zostanie przerwana po 4 minutach i 30 sekundach, to nie są zaliczane żadne punkty.
- Jeżeli przy obsłudze wniosku o wpis do CEIDG po 41 minutach rozmowy zostanie wypełniony z Klientem wniosek, konsultant wygeneruje oraz prześle kod, a następnie dokona wpisu do CRM i wyśle komunikat do Klienta oraz zweryfikuje status wniosku, zaliczanych jest 30 punktów.
- Jeżeli po 4 minutach rozmowy w połączeniach wychodzących, konsultant połączy się z Klientem prześle komunikat głosowy oraz dokona wpisu do CRM odbierze ocenę zaliczanych jest 15 punktów.

III. Po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić w Raporcie z wykonania Umowy dodatkowo wykonanie obowiązków w zakresie następujących usług:

- wsparcia w zakresie realizacji wypełniania wniosków,
- proaktywnej komunikacji z Klientem

według zaproponowanego przez niego i zaakceptowanego przez Zamawiającego wzoru, który będzie zawierał minimum informacje, o których mowa w przedmiotowym rozdziale oraz ilość zrealizowanych punktów, za które rozliczany jest przedmiot umowy zgodnie z założeniami czasowymi i ilościowymi dot. składania wniosków CEIDG-1 przez infolinię oraz

sposób obliczania czasu pracy Wykonawcy.

Zamawiający wymaga aby raport był podzielony na 2 części – w części 1 powinien zawierać skumulowane dane w formie tzw. one-pagera, ukazującego w przystępnej formie dane wg zakresu uzgodnionego z Zamawiającym (np. w formie wykresów), a w części 2 raport powinien zawierać szczegółowe rozliczenie punktacji wraz z ilościami połączeń, z określeniem dat i czasów ich realizacji oraz oznaczeniem skuteczności wykonania. Poniżej został przedstawiony minimalny zakres raportu:

	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	<u>E</u>	<u>F</u>	<u>G</u>	<u>H</u>	<u>I</u>	<u>J</u>	<u>K</u>	<u>...</u>
<u>dzień</u> <u>1</u>												
<u>dzień</u> <u>2</u>												
<u>dzień</u> <u>3</u>												

A – liczba połączeń przychodzących (wypełnianie wniosku)

B – czas połączeń przychodzących (wypełnianie wniosku)

C- liczba połączeń wychodzących (wypełnianie wniosku)

D - czas połączeń wychodzących (wypełnianie wniosku)

E – liczba skutecznie wypełnionych wniosków o wpis

F – liczba nieskutecznie wypełnionych wniosków o wpis (dotyczy wniosków, na których wypełnianie poświęcono min. 50% maksymalnego czasu obsługi)

G – liczba skutecznie wypełnionych wniosków (pozostałe rodzaje wniosków)

H – liczba nieskutecznie wypełnionych wniosków (dotyczy pozostałych rodzajów wniosków, na których wypełnianie poświęcono min. 50% maksymalnego czasu obsługi)

I – liczba naliczonych punktów (wypełnianie wniosków)

J - liczba skutecznych połączeń wychodzących (proaktywność – motyw x)

K - czas skutecznych połączeń wychodzących (proaktywność - motyw x)

L - liczba skutecznych połączeń przychodzących (proaktywność - motyw x)

M - czas skutecznych połączeń przychodzących (proaktywność - motyw x)

N – liczba naliczonych punktów

O – [analogicznie do punktów J-N] dla kolejnych motywów

P – suma naliczonych punktów

Q – suma wszystkich naliczonych punktów

Wszystkie wymienione raporty muszą być konfigurowalne i dostępne z poziomu systemu CRM udostępnionego przez Wykonawcę w ramach umowy. Wykonawca skonfiguruje na podstawie Umowy raporty, jak również umożliwi ich konfigurację i pobieranie w formie edytowalnej przez Zamawiającego

15. INTEGRACJA Z SOZ

SOZ jest dostarczony przez Zamawiającego. SOZ jest systemem typu workflow za pomocą, którego korzystający z niego Użytkownicy mogą wzajemnie przekazywać między sobą zapytania lub informacje w formie elektronicznej, przy użyciu jednej zintegrowanej platformy. SOZ jest to aplikacja, która zapewnia sprawne zarządzanie zgłoszeniami Użytkowników. System pozwala m.in. na przesyłanie, przekazywanie, wyszukiwanie, przypisywanie oraz segregację zapytań. Jest to zestaw narzędzi i procedur wykorzystywanych w zarządzaniu kontaktami z Użytkownikami. Do SOZ sprawy kierowane są za pośrednictwem wystawionych na zewnątrz formularzy, które mogą wypełniać Użytkownicy.

Zakres funkcji jakie realizuje SOZ:

- a. SOZ obsługuje dedykowane konfigurowalne formularze elektroniczne służące do zgłaszania zagadnień - Użytkownik wypełnia formularz, w którym poza treścią zapytania ma minimum: możliwość wskazania tematu z określonych kategorii, języka zapytania oraz innych konfigurowalnych parametrów, na podstawie których następuje wstępne przydzielenie zagadnienia do odpowiedniej kategorii,
- b. SOZ umożliwia Użytkownikowi wysłanie pytania lub uwagi i otrzymanie odpowiedzi na wskazany adres poczty elektronicznej,
- c. zapytanie trafia do grupy użytkowników przypisanych do danej kategorii i zostaje obsłużone w ramach SOZ, przy ewentualnym udziale właściwych organów, do których sprawy są kierowane pisemnie lub poprzez pocztę elektroniczną,
- d. SOZ posiada mechanizmy tworzenia tekstów pomocy kontekstowych, treści schematów komunikatów i wiadomości oraz zarządzania formularzami SOZ,
- e. SOZ obsługuje pytania od Użytkowników wielojęzycznych – wstępne określenie języka zapytania następuje poprzez automatyczne rozpoznawanie języka albo wybór języka z predefiniowanej listy,

SOZ umożliwia oznaczanie zgłoszeń jako źródeł treści dla opracowania nowego zagadnienia do Bazy Wiedzy, w tym możliwość dodania komentarza i tłumaczenia.

Formularze SOZ:

- a. to w pełni zintegrowane z SOZ oraz konfigurowalne formularze,
- b. podstawowy Formularz SOZ umożliwia zgłoszenie zapytania (wniosku o udzielenie informacji) do SOZ i stanowi Formularz Zapytania (FZ),- mogą stanowić zgłoszenie Użytkownika (zapytanie – poprzez FZ, pytanie, zgłoszenie uwagi do treści strony, ocena

-
- poziomu merytorycznego treści strony, ocena uzyskanej odpowiedzi),
- c. formularze SOZ są konfigurowalne w zakresie definiowania pól, określenia wymagalności pól, określenia dostępnych kategorii, określenia zależności i logiki pomiędzy polami,
 - d. dają możliwość wymagania potwierdzenia zgłoszenia poprzez użycie, przesłanego przez SOZ na pocztę elektroniczną zgłaszającego, linku aktywacyjnego,
 - e. dają możliwość dodania do 3 załączników o rozmiarze do 5 MB, dopuszczalne formaty (JPG, JPEG, PNG, BMP, GIF, PDF, DOC, DOCX, ODT, XLSX, XLS),
 - f. FZ zawiera pola, których wypełnienie jest obligatoryjne: *Adres e-mail*, *Kategoria* zgłaszającego (do wyboru z listy), *Temat*, *Treść*; dodatkowo możliwe jest dodanie załącznika; po kliknięciu pola z etykietą *Co to jest, kiedy otrzymam odpowiedź?* na FZ wyświetlana jest pomoc kontekstowa.

Zadaniem Wykonawcy będzie integracja systemu CRM z SOZ. Konsultanci Wykonawcy będą pracować w systemie SOZ. Zamawiający dostarczy wszelką niezbędną dokumentację dotyczącą API SOZ. Dodatkowo przeprowadzi szkolenia konsultantów z użytkowania systemu SOZ. Zamawiający wymaga, by system CRM Wykonawcy był zintegrowany z SOZ również w zakresie możliwości identyfikacji spraw Klienta zgłaszanych telefonicznie ze sprawami SOZ, jak również spraw SOZ z uprzednimi lub następczymi rozmowami telefonicznymi. Ponadto, integracja powinna objąć możliwość identyfikacji spraw Klienta zgłaszanych poprzez kanał LC/WU ze sprawą SOZ, która została zgłoszona w następstwie połączenia z LC/WU.

16. UDOSTĘPNIENIE SYSTEMU SERWERA POCZTOWEGO

Udostępnianie dla serwera pocztowego danych dot. użytkowników Centrum Pomocy, w szczególności w celu wysyłki wiadomości mailowych związanych z wypełnieniem wniosku lub udostępnieniem materiałów w związku z prowadzoną rozmową/chatem przez konsultanta. Serwer pocztowy powinien mieć możliwość minimum wysyłki korespondencji.

Dodatkowo, możliwe jest pobieranie do CRM danych za pośrednictwem serwera pocztowego i powiązanie ich z danymi w CRM, np. na potrzeby wyboru grupy docelowej dla działań proaktywnych, w oparciu o ustalone z Zamawiającym kryteria

17. IMPLEMENTACJA, UDOSTĘPNIENIE I ZARZĄDZANIE BAZĄ WIEDZY

Baza Wiedzy (FAQ) baza wiedzy Zamawiającego zawierająca zbiór często zadawanych pytań i odpowiedzi na pytania w języku polskim i angielskim, mająca na celu udzielenie danemu Użytkownikowi wyczerpującej informacji na temat funkcjonalności systemów CEIDG i biznes.gov.pl, a także procedur oraz zagadnień prawnych związanych z funkcjonowaniem Pojedynczego Punktu Kontaktowego i Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Baza Wiedzy zawiera także adresy i podstawowe informacje o aktualnie dostępnych na portalu www.biznes.gov.pl i www.ceidg.gov.pl stronach obejmujących: opisy sytuacji życiowych tzw. poradniki przedsiębiorcy, które są publikowane na PIP, artykuły tematyczne, informacje o rejestrach publicznych, informacje o właściwych procedurach (opisy usług), e-usługi (usługi transakcyjne dostępne na portalu), instrumenty wsparcia, infolinie, e-szkolenia, na podstawie mapy strony udostępnionej i aktualizowanej przez Zamawiającego.

Baza wiedzy jako element rozwiązania usługi MCP stanowi podstawę technologiczną. Architektura Bazy Wiedzy, która będzie obsługiwana przez Wykonawcę, musi posiadać następujących elementów i funkcjonalności:

- a) zagadnienia w Bazie Wiedzy muszą być uporządkowane tematycznie i być zbiorem pojęć, terminów, pytań i odpowiedzi, scenariuszy, rozwiązań problemów lub linków do dokumentów,
- b) narzędzi do przeszukiwania danych przez WU według ich zawartości, wersji językowej, słów kluczowych bądź pełnych fraz,
- c) konfiguracji umożliwiającej określanie powiązań dla już istniejących zagadnień z nowo dopisywanymi i umożliwiać ich wiązanie za pomocą odpowiednich odnośników,
- d) wsparcia dla odmiany polskich wyrazów uwzględniającą różne formy gramatyczne dla danego wyrażenia/wyrazu,
- e) możliwości określenia wag/trafności/istotności dla wyszukiwania danego zagadnienia,
- f) funkcji graficznego wyróżniania fraz w wynikach wyszukiwania,
- g) funkcji automatycznego podpowiadania szukanej frazy – prezentacja wyników pokrewnych.

Baza Wiedzy jest rozbudowywana jak również aktualizowana w oparciu o trzy podstawowe źródła:

1. zmiany przepisów prawa
2. materiały dostępne na biznes.gov.pl
3. notatki, zgłoszenia z CC, LC, WU, zgłoszenia w systemie SOZ.

18. MULTIKANAŁOWA KONSOLA KONSULTANTA

Przez Konsolę użytkownika rozumiane jest jako zestaw narzędzi, z których będzie korzystał Konsultant Wykonawcy oraz Konsultant Zamawiającego głównie w zakresie obsługi połączeń przychodzących lub wychodzących dla każdej z zamawianych usług tj. połączenie telefoniczne, LC, WC, WP, UdNS. Zamawiający dopuszcza, że konsola może być integralną częścią CRM i może stanowić jeden interfejs.

Tabela 11 Konsola

Minimalne główne elementy funkcjonalne jakie musi posiadać Konsola konsultanta:	
K1	Posiada dedykowany interfejs GUI
K2	Dostęp przez przeglądarkę internetową
K3	Widok dla poszczególnych kanałów obsługi w jednym interfejsie

K4	Udostępnia użytkownikowi Konsoli zarówno komunikację z klientem przez wybrane kanały jak i sterowanie opcjami połączenia oraz jednoczesną możliwość sprawdzania i weryfikacji informacji o Kliencie w CRM
K5	Umożliwia obsługę połączeń dla usług CC, UdNS, LC
K6	Udostępnia możliwość korzystania w czasie rzeczywistym z Bazy Wiedzy użytkownikowi Konsoli
K7	Udostępnia możliwość korzystania użytkownikowi Konsoli ze skryptów (formularzy)
K8	Sygnalizuje użytkownikowi Konsoli połączenie przychodzące poprzez sygnał dźwiękowy i komunikat systemowy
K9	Umożliwia wyszukiwanie historii rozmów
K10	Daje możliwość sprawdzenia statusu innego użytkownika Konsoli i prowadzenia z nim rozmowy poprzez chat tekstowy
K11	Daje możliwość przekierowania połączenia do innego użytkownika Konsoli
K12	Daje możliwość sprawdzenia stanu kolejki klientów oczekujących na połączenie
K13	Umożliwia sprawdzenie adresu IP Klienta
K14	Umożliwia stworzenie „ticketu” tj. sprawy z unikalnym numerem
K15	Umożliwia zaproszenie Klienta do współprzeglądania (usługa WP), umożliwiając użytkownikowi Konsoli podgląd wybranej karty przeglądarki Klienta,
K16	Umożliwia operatorowi podgląd adresu strony, z której został zainicjowana interakcja dla usługi LC
K17	Umożliwia operatorowi wyłączenia mikrofonu (z opcją puszczenia predefiniowanego dźwięku klientowi)
K18	Widok ilości połączeń wychodzących w bieżącym dniu (podział na kampanie, w tym połączenia skuteczne i nieskuteczne) i ilości zebranych punktów
K19	Widok ilości połączeń przychodzących w bieżącym dniu (podział na CC i wypełnianie wniosku)
K20	Możliwość konfigurowania powiadomień (typ: email, sms, komunikat w CRM/Konsoli) i ich treści na podstawie różnych kryteriów/wyzwalaczy, np. zmiana statusu wniosku; możliwość określenia terminu wysłania powiadomienia i adresatów (wybrany Klient, wybrany Konsultant, grupa Konsultantów); dotyczy także powiadomień, o których mowa w CEIDG4-5 i PK4-5
K21	Możliwość tworzenia stałych reguł dla powiadomień, np. reguły, że powiadomienie jest wysyłane po 7 dniach od uzyskania przez dowolny wniosek statusu „do podpisu”
K22	Możliwość konfigurowania wyzwalaczy dla poszczególnych usług MCP (w ramach funkcjonalności FW20)

19. WARUNKI PRZYSTĄPIENIA DO ZAMÓWIENIA

O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać wykonawcy, którzy:

1.1 nie podlegają wykluczeniu,

1.2 spełniają następujące warunki dotyczące zdolności technicznej lub zawodowej:

1.2.1. Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie), wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje) należycie:

a) jedną usługę o wartości minimum 500.000,00 zł brutto polegającą na obsłudze połączeń głosowych oraz tekstowych przychodzących i wychodzących za pośrednictwem infolinii telefonicznej oraz chatu tekstowego, wspierających procesy obsługi Klientów w języku polskim i angielskim wraz z wdrożeniem i konfiguracją systemu wspierającego realizację połączeń oraz monitorującego aktywność konsultantów;

b) jedną usługę polegającą na wdrożeniu oraz utrzymaniu kompleksowej usługi typu Centrum Pomocy składającej się z zintegrowanych i współdziałających ze sobą rozwiązań typu:

- Infolinia oraz

- Live Chat oraz

- Wirtualny Doradca/Urzędnik,

obsługiwanych w języku polskim i angielskim przez konsultantów, a wartość usługi wynosiła minimum 500 000,00 zł brutto, a usługa trwała nieprzerwanie przez co najmniej 6 miesięcy.

1.2.2 Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował zespołem osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, które posiadają n/w wykształcenia, doświadczenie:

a) Kierownik zespołu/supervisor/Project manager – co najmniej 1 (jedna) osoba, która posiada doświadczenie w kierowaniu zespołem Contact/Call Center tj. osoba, która w okresie ostatnich 2 (dwóch) lat przed upływem terminu składania ofert pełniła funkcję kierownika zespołu Call Center łącznie przez minimum 18 miesięcy;

b) Członek zespołu/Konsultant – co najmniej 5 (pięć) osób, z których każda:

- w okresie ostatniego roku przed upływem terminu składania ofert posiada łącznie minimum 9 miesięczne doświadczenie w bezpośredniej obsłudze klienta na infolinii,

- posiada wykształcenie minimum średnie,

- posiada znajomość języka angielskiego w stopniu średniozaawansowanym.

W zespole Konsultantów minimum 1 (jedna) osoba musi posiadać kompetencje do obsługi osób niesłyszących.

c) Konsultant ds. prawnych – osoba do konsultacji odpowiedzi o charakterze prawnym – co najmniej 1 (jedna) osoba, która posiada:

- wykształcenie wyższe prawnicze,
- wiedzę z zakresu obowiązujących przepisów dotyczących ustaw gospodarczych, w szczególności ustawy o CEIDG i PIP, ustawy Prawo Przedsiębiorców oraz ustawy o KRS;

d) Koordinator ds. technicznych – co najmniej 1 (jedna) osoba, która posiada minimum 2-letnie doświadczenie w świadczeniu prac związanych z przynajmniej 2 (dwoma) poniższymi tematami:

- budowa, rozbudowa i wdrażanie komunikatów IVR,
- usługi uczenia maszynowego w postaci pisemnej lub głosowej,
- wsparcie techniczne infolinii telefonicznej,
- budowa, rozbudowa i wdrażanie rozwiązań typu livechat;

e) Koordinator ds. Bazy Wiedzy – co najmniej jedna osoba, która posiada:

- wykształcenie wyższe
- co najmniej 2 letnie doświadczenie w budowaniu i zarządzaniu systemami typu knowledge management (bazy wiedzy);

Uwaga: Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu wskazać osobę, która będzie pełniła maksymalnie dwie funkcje, o których mowa w pkt. a-f powyżej.

20. KRYTERIA OCENY I WYBÓR OFERTY

1 Zamawiający dokona oceny ofert, które nie zostały odrzucone, na podstawie następujących kryteriów oceny ofert:

Lp.	Nazwa kryterium	Waga kryterium (w %)
1	Cena	50
2	Dodatkowe doświadczenie kierownika projektu	10
3	Dodatkowe doświadczenie zespołu	20

4	Doświadczenie w zakresie innowacyjnych rozwiązań	20
---	--	----

2 Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach poszczególnych kryteriów oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt.

3 Punkty za kryterium „**Cena**” zostaną obliczone w następujący sposób:

Cena oferty brutto najtańszej

----- x 50 = liczba punktów

Cena oferty brutto badanej

Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

4 Punkty za kryterium „**Dodatkowe doświadczenie kierownika projektu**” zostaną przyznane na podstawie informacji zawartej w Załączniku nr 4 do SOPZ w skali punktowej do 10 punktów w następujący sposób:

Posiadanie przez kierownika projektu dodatkowego doświadczenia) – tj. pełnienie funkcji kierownika zespołu call center przez okres minimum 3 lat w ciągu ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert	10 punktów
Nieposiadanie przez kierownika projektu dodatkowego doświadczenia – tj. pełnienie funkcji kierownika zespołu call center przez okres minimum 3 lat w ciągu ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert	0 punktów

5 Punkty za kryterium „**Dodatkowe doświadczenie zespołu**” zostaną przyznane na podstawie informacji zawartej w Załączniku nr 4 do SOPZ w skali punktowej do 20 punktów w następujący sposób:

Posiadanie przez każdą z osób, pełniących rolę konsultanta dodatkowego doświadczenia – tj. posiadanie minimum 18 miesięcznego doświadczenia w bezpośredniej obsłudze klienta, w tym m.in. na infolinii w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert	20 punktów
--	------------

Nieposiadanie przez każdą z 10 osób, pełniących rolę konsultanta dodatkowego doświadczenia – tj. posiadanie minimum 18 miesięcznego doświadczenia w bezpośredniej obsłudze klienta, w tym m.in. na infolinii w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert	0 punktów
--	-----------

- 6 Punkty za kryterium „**Doświadczenie w zakresie innowacyjnych rozwiązań**” zostaną przyznane na podstawie informacji zawartej w Załączniku nr 5 do SOPZ w skali punktowej do 20 punktów w następujący sposób:

Wykazanie doświadczenia w zakresie innowacyjnych rozwiązań – tj. wskazanie w „Wykazie usług” minimum jednej usługi innowacyjnych rozwiązań, w szczególności z zastosowaniem i wykorzystaniem modułów uczenia maszynowego np. w sztucznej inteligencji, realizowanych nieprzerwanie w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert	20 punktów
Nieposiadanie doświadczenia w zakresie innowacyjnych rozwiązań – tj. niewskazanie w „Wykazie usług” minimum jednej usługi innowacyjnych rozwiązań, w szczególności z zastosowaniem i wykorzystaniem modułów uczenia maszynowego np. w sztucznej inteligencji, realizowanych nieprzerwanie w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert	0 punktów

Uwaga: W przypadku gdy Wykonawca nie złoży „Wykazu usług” oferta Wykonawcy otrzyma 0 punktów w kryterium „Doświadczenie w zakresie innowacyjnych rozwiązań”.

- 7 Liczby punktów, o których mowa w pkt 1-6, po zsumowaniu stanowić będą końcową ocenę oferty.
- 8 Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w pkt 1.

21. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

Oferta powinna zawierać:

-
1. Wypełniony formularz ofertowy, wg załącznika nr 1 do SOPZ, w tym całkowity koszt realizacji zadania, w tym koszty przekazanych praw autorskich majątkowych;
 2. wypełniony załącznik nr 4 i 5 dot. wykazu osób i usług skierowanych do realizacji zadania.
- Oferty należy przesłać do **29 września 2020 r.** wyłącznie drogą mailową na adres: zapytania-bizgov@mr.gov.pl wpisując w temacie maila: „Oferta_infolinia”.

22. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejsze rozeznanie cenowe nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.
2. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
3. W celu zapewnienia porównywalności ofert Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się (telefonicznie, e-mailowo) z Oferentami, których dokumenty będą wymagały uzupełnienia, wyjaśnienia lub doprecyzowania.
4. Dokumenty, co do których dany Oferent nie dokonał uzupełnień, wyjaśnień lub doprecyzowania w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego nie będą rozpatrywane.
5. Zamawiający zawiera umowy na podstawie wzorów umów stosowanych w Ministerstwie Rozwoju.