

*Załącznik nr 4
do umowy nr 44/DI/PN/2018*

PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW BROKERA SI PSZ

Rozdział 1. HELPDESK

1.1 Wstęp

1. Usługa wsparcia Użytkowników helpdesk polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników związane z bieżącą eksploatacją Brokera SI PSZ za pośrednictwem: telefonu, poczty elektronicznej i portalu obsługi helpdesk udostępnianego przez Wykonawcę.
2. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat ww. kanałów komunikacji w terminie 5 dni od zawarcia umowy.

1.2 Procedura

1. Usługa wsparcia Użytkowników świadczona będzie w następujący sposób:
 - 1.1. telefonicznie – udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem Wykonawcy;
 - 1.2. poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) – zadawanie pytań przez Użytkowników i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy poprzez pocztę elektroniczną;
 - 1.3. poprzez portal obsługi helpdesk – umożliwienie Użytkownikom: rejestracji zgłoszeń, monitorowania stanu ich obsługi, zapoznania się z odpowiedzią udzieloną przez konsultantów Wykonawcy. Oprócz tego umożliwienie Użytkownikom dostępu do tzw. bazy wiedzy, zawierającej pytania zadawane przez innych Użytkowników i udzielone odpowiedzi.
2. Wykonawca zobowiązany jest udzielać odpowiedzi w zakresie zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji Brokera SI PSZ, w szczególności:
 - 2.1. niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji Brokera SI PSZ;
 - 2.2. problemów z działaniem poszczególnych funkcji Brokera SI PSZ;
 - 2.3. braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji Brokera SI PSZ.
3. Wykonawca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na pytanie Użytkownika za pomocą tego samego kanału komunikacji jakim zostało zadane pytanie. W wyjątkowych sytuacjach Wykonawca może udzielić odpowiedzi inną drogą niż telefoniczna, jeżeli odpowiedź na pytanie zadane kanałem telefonicznym może okazać się niewystarczająca.

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

4. Jeżeli odpowiedź na zadane pytanie można znaleźć w dokumentacji użytkownika lub administratora, Wykonawca zobowiązany jest poza udzieleniem odpowiedzi wskazać odwołanie do ww. dokumentów.
5. Wykonawca będzie prowadził „Rejestr pytań Użytkowników Brokera SI PSZ oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników” zawierający m.in. następujące informacje: data i godzina zadania pytania, przedmiot pytania, opis udzielonej odpowiedzi, data udzielenia odpowiedzi.
6. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu „Rejestr pytań Użytkowników Brokera SI PSZ oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników”, stanowiący podstawę rozliczenia okresu świadczenia usługi helpdesk.

1.3 Portal obsługi helpdesk

1. Użytkownik może korzystać z portalu obsługi helpdesk w trybie 24/ 7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Odpowiedź na zadane pytanie zostaje również przekazana poprzez portal.
3. Czas udzielenia odpowiedzi na pytanie zadane poprzez portal obsługi helpdesk nie może przekraczać dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia.

1.4 Wsparcie Użytkowników telefoniczne

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia telefonicznego w dniach roboczych od godz. 8:00 do godz. 16:00.
2. W celu wykonania usługi wsparcia telefonicznego Wykonawca zapewni co najmniej jedną linię telefoniczną.
3. W przypadku, gdy odpowiedź na zadane pytanie jest zbyt obszerna lub Wykonawca nie potrafi udzielić odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas i formę udzielenia odpowiedzi.

1.5 Wsparcie Użytkowników przy pomocy poczty elektronicznej

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia świadczonego przy pomocy poczty elektronicznej w trybie 24/ 7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą, jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Pytania powinny być przekazywane w sformalizowany sposób – przy wykorzystaniu formularza „Zgłoszenie pytania” - HOT-01.
3. Wykonawca najpóźniej w następnym dniu roboczym potwierdza przyjęcie pytania w sposób określony na formularzu zgłoszenia pytania (telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej).
4. Czas udzielenia odpowiedzi na pytanie zadane przy pomocy poczty elektronicznej nie może przekraczać dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia.

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

1.6 Wykaz wzorów formularzy

Zgłoszenia Użytkowników w ramach realizacji usługi wsparcia użytkowników Brokera SI PSZ odbywać się będą poprzez formularz „Zgłoszenie pytania” – HOT-01.

Rozdział 2. PROCEDURA REALIZACJI KONSULTACJI GRUPOWYCH DLA UŻYTKOWNIKÓW BROKERA SI PSZ

2.1 *Przedmiot konsultacji grupowych*

1. Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi konsultacje grupowe dedykowane dla Użytkowników, mające na celu:
 - 1.1. Zaprezentowanie zmian w Brokerze SI PSZ wykonanych w ramach realizacji przedmiotu umowy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
 - 1.2. Zaprezentowanie odpowiedzi udzielanych na pytania i wątpliwości, związane z eksploatacją Brokera SI PSZ, które były najczęściej zgłaszane przez Użytkowników na hot-line Wykonawcy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
 - 1.3. Udzielenie odpowiedzi na pytania i wyjaśnienie wątpliwości, związanych z eksploatacją Brokera SI PSZ, zadane przez Użytkowników przed danym cyklem konsultacji grupowych.
2. Wykonawca zapewni i pokryje wszelkie koszty związane z realizacją konsultacji grupowych, w szczególności:
 - 2.1. Wykładowców, którzy profesjonalnie przygotowują oraz przeprowadzają konsultacje grupowe;
 - 2.2. Sal, w których będą odbywać się konsultacje grupowe wraz z odpowiednim wyposażeniem;
 - 2.3. Materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych dla wszystkich uczestników zajęć;
 - 2.4. Wyżywienie (przerwy kawowe, obiad) dla uczestników konsultacji grupowych.

2.2 *Wymiar konsultacji grupowych*

1. Konsultacje grupowe dedykowane są dla pracowników PSZ.
2. Łącznie w ramach umowy konsultacje grupowe zorganizowane zostaną dla ok. 740 osób.
3. Konsultacje grupowe zostaną zrealizowane dla grup liczących nie więcej niż 35 uczestników.
4. W ramach umowy Wykonawca zorganizuje 2 cykle jednodniowych konsultacji grupowych. Strony uzgodnią termin realizacji konsultacji grupowych.

2.3 *Przygotowanie konsultacji grupowych*

1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do zatwierdzenia „Plan realizacji konsultacji grupowych” na 60 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych.
2. „Plan realizacji konsultacji grupowych” musi zawierać:
 - 2.1. Procedurę informowania Jednostek o konsultacjach grupowych organizowanych przez Wykonawcę;
 - 2.2. Metodykę realizacji konsultacji grupowych;

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

- 2.3. Procedurę kontroli jakości konsultacji grupowych;
- 2.4. Harmonogram realizacji prac przygotowawczych oraz przeprowadzenia konsultacji grupowych.
3. Zamawiający dokona odbioru dokumentu „Plan realizacji konsultacji grupowych” w ciągu 10 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności. Brak protokołu rozbieżności oznacza akceptację dokumentu przez Zamawiającego.
4. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, do zatwierdzenia, „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych” określający: tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji, co najmniej na 21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych.
5. Zamawiający dokona odbioru dokumentu „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowej” w ciągu 7 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności. Brak protokołu rozbieżności oznacza akceptację dokumentu przez Zamawiającego.

2.4 Organizacja i przeprowadzenie konsultacji grupowych

1. Konsultacje grupowe należy prowadzić w oddzielnej sali dla każdej grupy.
2. Konsultacje grupowe powinny być prowadzone w godzinach od 09:00 do 17:00. W trakcie zajęć należy przewidzieć przynajmniej dwie krótkie przerwy kawowe oraz przerwę obiadową.
3. W trakcie przerw w prowadzeniu konsultacji grupowych Wykonawca zapewni dla wszystkich uczestników:
 - 3.1. Herbatę, kawę, zimne napoje i ciastka (w trakcie krótkich przerw);
 - 3.2. Obiad (w trakcie przerwy obiadowej).
4. Czas trwania konsultacji grupowych powinien wynieść ok. 7 do 8 godzin lekcyjnych, przy czym przez jedną godzinę lekcyjną rozumie się 45 min.
5. Wykonawca zawiadomi Jednostki o miejscu i czasie prowadzenia konsultacji grupowych co najmniej na 30 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia ich realizacji oraz przeprowadzi rekrutację uczestników.
6. Zamawiający zapewnia sobie możliwość uczestnictwa w konsultacjach grupowych jako słuchacz (maksymalnie 3 osoby w grupie).
7. W trakcie konsultacji Wykonawca zapewni dostęp stacji roboczej wykładowcy do Brokera SI PSZ udostępnionego w środowisku testowym.

2.5 Narzędzia weryfikacji jakości konsultacji grupowych

Dla każdej konsultacji grupowej Wykonawca przygotowuje kwestionariusz zawierający wykaz uczestników oraz zbierze ich podpisy potwierdzające udział w zajęciach. Oprócz tego Wykonawca przekaze uczestnikom ankietę umożliwiającą indywidualną ocenę jakości zajęć. Ocenie w skali od 1 do 5 powinny podlegać:

1. Przygotowanie merytoryczne wykładowcy;
2. Sposób prowadzenia konsultacji przez wykładowcę;

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

3. Warunki panujące w sali, w której prowadzone są konsultacje (m.in.: umeblowanie, oświetlenie, nagłośnienie, temperatura);
4. Standard wyżywienia uczestników konsultacji;
5. Jakość i kompletność materiałów przekazanych uczestnikom, prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji.

2.6 Zapewnienie wykładowców

1. Wykonawca zapewni wykładowców w liczbie umożliwiającej prowadzenie konsultacji grupowych zgodnie z „Planem realizacji konsultacji grupowych” posiadających wiedzę z zakresu obsługi Brokera SI PSZ oraz umiejętności jej przekazania w sposób zrozumiały dla Użytkowników.
2. Wykonawca pokryje wszelkie koszty związane z pracą wykładowców (tzn.: wynagrodzenia, ubezpieczenia, opodatkowania, dojazdu, zakwaterowania, wyżywienia, itp.), w trakcie konsultacji grupowych.

2.7 Przygotowanie sal dla realizacji konsultacji grupowych

1. Wykonawca zapewni klimatyzowane sale, w liczbie umożliwiającej prowadzenie konsultacji grupowych zgodnie z „Planem realizacji konsultacji grupowych”.
2. Wykonawca zapewni w salach warunki zgodne z przepisami BHP.
3. Każda sala powinna być wyposażona w: min. 35 miejsc siedzących dla uczestników konsultacji grupowych, stanowisko wykładowcy ze sprzętem komputerowym z zainstalowanym oprogramowaniem wykorzystywanym do prowadzenia zajęć (do którego Wykonawca posiada licencje), sprzęt do prowadzenia prezentacji multimedialnych, nagłośnienie, itp.

2.8 Przygotowanie materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych

1. Wykonawca opracuje materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji w sposób zrozumiały dla Użytkowników nie posiadających wykształcenia technicznego.
2. Pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych powinien zawierać:
 - 1.1. Prezentacje multimedialne omawiane przez wykładowcę w trakcie konsultacji grupowych;
 - 1.2. Dokument zawierający opis najważniejszych zmian wprowadzonych w Brokerze SI PSZ w wyniku realizacji przedmiotu umowy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
 - 1.3. Wykaz najczęstszych pytań i wątpliwości zadawanych przez Jednostki na Hot-line Wykonawcy wraz z odpowiedziami udzielonymi przez Wykonawcę w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
 - 1.4. Wykaz pytań i wątpliwości zgłoszonych przez Jednostki przed danym cyklem konsultacji grupowych wraz z odpowiedziami udzielonymi przez Wykonawcę.

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

3. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, do zatwierdzenia, materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych.
4. Zamawiający dokona odbioru materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych w ciągu 5 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności.
5. Wykonawca przekaze każdemu uczestnikowi konsultacji grupowych oddzielny pakiet materiałów, o którym mowa w pkt 2.
6. Dodatkowo Wykonawca udostępni dla Jednostek do pobrania pakiet materiałów omawianych w trakcie konsultacji grupowych w postaci elektronicznej.

2.9 Język konsultacji grupowych

Językiem obowiązującym w czasie realizacji konsultacji będzie język polski. W szczególności:

1. Zespół Wykonawcy będzie posługiwał się biegle językiem polskim;
2. Wszystkie konsultacje będą prowadzone w języku polskim;
3. Wszystkie dokumenty i materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych zostaną przygotowane w języku polskim.

2.10 Odbiór konsultacji grupowych

Odbiór konsultacji grupowych nastąpi zgodnie z przedstawionym poniżej harmonogramem i warunkami akceptacji.

Przedmiot odbioru	Termin wykonania	Warunki akceptacji
Plan realizacji konsultacji grupowych	60 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych	Przedmiotem akceptacji będzie dokument „Plan realizacji konsultacji grupowych”, dostarczony przez Wykonawcę w ramach wymagań określonych w pkt 2.3 ppkt 2. Ocenie podlegać będą: 1) procedura informowania Jednostek o konsultacjach grupowych organizowanych przez Wykonawcę; 2) metodyka realizacji konsultacji grupowych; 3) procedura kontroli jakości konsultacji grupowych; 4) harmonogram realizacji prac przygotowawczych oraz prowadzenia konsultacji grupowych. Akceptacja „Planu realizacji konsultacji grupowych” jest niezbędna dla otrzymania kolejnych akceptacji.
Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych	21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych	Ocenie podlegać będzie dokument „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych”, dostarczony przez Wykonawcę w ramach wymagań określonych w pkt 2.3 ppkt 4, określający tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji.
Pakiet materiałów	14 dni	Ocenie podlegać będzie pakiet materiałów prezentujących zagadnienia

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych	kalendaryzowanych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych	omawiane w trakcie konsultacji grupowych, dostarczony przez Wykonawcę w ramach wymagań określonych w pkt 2.8 ppkt 2, w tym: 1) spełnienie wymagań dotyczących pakietu materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych; 2) zgodność ze „Szczegółowym planem realizacji konsultacji grupowych”. Akceptacja pakietu stanowi niezbędny warunek rozpoczęcia konsultacji grupowych, w trakcie których planowane jest jego wykorzystanie.
Organizacja i prowadzenie konsultacji grupowych	Zgodnie z pkt 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9	Ocenie podlegać będzie zgodność sposobu realizacji niżej wymienionych zadań szczegółowych, związanych z organizacją i prowadzeniem konsultacji grupowych, z wymaganiami określonymi w niniejszym załączniku, w tym: 1) zgodność z celami konsultacji grupowych (pkt 2.1); 2) zgodność czasu trwania konsultacji grupowych z „Planem realizacji konsultacji grupowych” (pkt 2.3) i wymaganiami określonymi w pkt 2.2; 3) przeprowadzenie konsultacji grupowych dla odpowiedniej liczby osób (pkt 2.2); 4) standard wyżywienia uczestników konsultacji grupowych (pkt 2.4 ppkt 3 i pkt 2.6 ppkt 2); 5) przygotowanie sal dla realizacji konsultacji grupowych (pkt 2.7); 6) jakość konsultacji grupowych oceniana przez uczestników w ankietach (pkt 2.5); 7) inne aspekty organizacyjne konsultacji grupowych (pkt 2.4); 8) kompletność oraz poprawność merytoryczna pakietów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji (pkt 2.8); 9) spełnienie wymagań w zakresie języka realizacji usługi (pkt 2.9).

2.11 Sprawozdawczość z realizacji konsultacji grupowych

1. W ciągu 10 dni roboczych po zakończeniu trzymiesięcznego okresu realizacji umowy, Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu do odbioru „Zestawienie dotyczące realizacji konsultacji grupowych” podsumowujące zakres prac wykonanych w danym okresie w ramach realizacji tej części przedmiotu umowy, stanowiące załącznik do „Raportu z realizacji umowy za okres ...”. Zestawienie powinno zawierać następujące informacje:

- 1.1. Oznaczenie okresu, za który jest sporządzane;

- 1.2. Wykaz grup, dla których w danym okresie zrealizowano konsultacje grupowe, opisanych (odrębnie dla każdej grupy) przez następujące informacje:

- 1.2.1. Datę i godzinę rozpoczęcia konsultacji grupowej,

- 1.2.2. Datę i godzinę zakończenia konsultacji grupowej,

- 1.2.3. Miejsce realizacji konsultacji grupowej,

- 1.2.4. Imię i nazwisko wykładowcy,

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

- 1.2.5. Średnią ocenę jakości konsultacji grupowej, obliczoną na podstawie ankiet wypełnionych przez uczestników danej grupy,
- 1.2.6. Liczbę uczestników konsultacji grupowej.
- 1.3. Dla każdego cyklu konsultacji grupowych Wykonawca zagreguje informacje opisujące poszczególne grupy konsultacji grupowych, określone w pkt 1.2, w celu przedstawienia zbiorczych informacji uzyskanych w danym okresie oraz od początku realizacji umowy;
- 1.4. Tabelę zestawiającą szczegółowe oceny jakości konsultacji grupowych przeniesione z ankiet wypełnianych przez uczestników konsultacji.
2. Do „Zestawienia z realizacji usług konsultacji grupowych” Wykonawca załączy oryginały:
 - 2.1. Kwestionariuszy zawierających wykazy uczestników konsultacji grupowych oraz ich podpisy potwierdzające udział w zajęciach;
 - 2.2. Ankiet oceniających jakość konsultacji grupowych, wypełnionych przez uczestniczących w nich pracowników Jednostek;
3. Wykonawca przekaże Zamawiającemu do akceptacji propozycję wzoru zestawienia, o którym mowa w pkt 1, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem ich pierwszego sporządzenia.
4. Zamawiający zatwierdzi wzór zestawienia, o którym mowa w pkt 3, w ciągu 5 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności.
5. Wszystkie zestawienia Wykonawca opracuje w języku polskim.

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

Rozdział 3. FORMULARZ HOT-01

3.1 HOT-01 Zgłoszenie pytania

3.1.1 Formularz

Broker SI PSZ	HOT-1 Zgłoszenie pytania	data: znak:
----------------------	---	----------------

Imię i nazwisko Użytkownika:

Nazwa Jednostki:

Zwrotny nr telefonu i/ lub e-mail:

Treść pytania

3.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Imię i nazwisko Użytkownika	Imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego pytanie.
Nazwa Jednostki	Nazwa Jednostki, w której pracuje Użytkownik.
Zwrotny numer telefonu i/lub e-mail	Informacja o numerze telefonu i/lub adresie e-mail, na który (jeden z podanych) zostanie przekazana odpowiedź - w ten sam sposób zostanie przekazane również potwierdzenie otrzymania pytania.
Treść pytania	Szczegółowy opis pytania.