Załącznik nr 2 do Ogłoszenia o Wstępnych Konsultacjach Rynkowych

Opis potrzeb i zakres pytań do Uczestników Konsultacji dotyczących systemu telefonicznej obsługi klienta, wykorzystującego mechanizmy integracji telefonii z systemami informatycznymi.

Niniejszy dokument stanowi merytoryczny załącznik do Ogłoszenia. Nie jest odrębnym ogłoszeniem ani dokumentem wszczynającym Konsultacje. Terminy, warunki zgłoszeń, zasady dopuszczenia i organizacji określają Ogłoszenie oraz Regulamin. Dokument opisuje potrzeby i zagadnienia do rozpoznania na rynku; nie stanowi opisu przedmiotu zamówienia ani zobowiązania do zakupu.

1. Cel konsultacji

Celem konsultacji jest rozpoznanie aktualnych możliwości rynku w zakresie wdrożenia, rozwoju i utrzymania systemu telefonicznej obsługi klienta, w szczególności w obszarze obsługi infolinii, automatyzacji obsługi połączeń telefonicznych, raportowania, nagrywania rozmów, zarządzania kolejkami, obsługi połączeń wychodzących oraz integracji z systemami wykorzystywanymi lub planowanymi w NFOŚiGW. Konsultacje mają służyć pozyskaniu informacji niezbędnych do prawidłowego opisania potrzeb zamawiającego i wymagań dla ewentualnego przyszłego postępowania.

2. Przedmiot konsultacji

Przedmiotem konsultacji jest pozyskanie informacji technicznych, organizacyjnych i funkcjonalnych dotyczących rozwiązań wspierających telefoniczną obsługę klienta, w tym obsługę infolinii oraz połączeń telefonicznych przychodzących i wychodzących. Rozwiązanie może stanowić element szerszego ekosystemu obsługi interesariuszy NFOŚiGW, obejmującego w szczególności systemy CRM, systemy obsługi spraw lub ticketowe, kanały komunikacji elektronicznej, bazę wiedzy, systemy raportowe oraz systemy dziedzinowe. Konsultacje mają na celu rozpoznanie różnych dostępnych na rynku wariantów realizacji wskazanych potrzeb i nie przesądzają o przyjęciu konkretnego rozwiązania, technologii, producenta ani modelu realizacji przyszłego zamówienia.

3. Zakres zagadnień objętych konsultacjami

Konsultacje będą obejmować w szczególności: architekturę rozwiązania, obsługę połączeń telefonicznych przychodzących i wychodzących, IVR, kolejkowanie, routing, nagrywanie, identyfikację rozmówcy, statusy konsultantów, integracje z CRM i systemem ticketowym / case management, raportowanie operacyjne i zarządcze, bezpieczeństwo informacji, ochronę danych osobowych, wymagania dotyczące SLA, wymagania

wdrożeniowe i utrzymaniowe oraz możliwe warianty migracji z obecnie wykorzystywanych rozwiązań.

4. Sposób wykorzystania pytań

Pytania służą pozyskaniu porównywalnych informacji. Wszyscy Uczestnicy otrzymują wspólny zestaw pytań i informacji wejściowych. Formy Konsultacji określają Ogłoszenie i Regulamin. Pytania uzupełniające służą wyjaśnieniu przekazanych informacji; istotne informacje wspólne udostępnia się wszystkim Uczestnikom z poszanowaniem tajemnic prawnie chronionych.

5. Odesłanie do zasad udziału

Udział jest dobrowolny, a Konsultacje nie prowadzą do wyboru wykonawcy ani zawarcia umowy. Dopuszczenie i organizacja udziału następują wyłącznie na zasadach Ogłoszenia i Regulaminu. Sam udział w Konsultacjach nie stanowi podstawy wykluczenia z przyszłego Postępowania. Wykluczenie może nastąpić wyłącznie w razie zakłócenia konkurencji spowodowanego wcześniejszym zaangażowaniem, którego nie można wyeliminować w inny sposób, po zapewnieniu wykonawcy możliwości udowodnienia, że jego zaangażowanie nie zakłóci konkurencji. Szczegółowe zasady określa § 3 ust. 9 Regulaminu.

6. Wykorzystanie informacji uzyskanych w konsultacjach

Informacje uzyskane w toku konsultacji mogą zostać wykorzystane przy planowaniu i przygotowaniu ewentualnego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, w szczególności przy opracowaniu opisu potrzeb zamawiającego, opisu przedmiotu zamówienia oraz wymagań funkcjonalnych, technicznych, integracyjnych, organizacyjnych i niefunkcjonalnych. Informacje te będą wykorzystywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do przygotowania neutralnych technologicznie, proporcjonalnych i niedyskryminacyjnych wymagań. Zamawiający wykorzysta informacje uzyskane w toku konsultacji w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji, równe traktowanie wykonawców oraz przejrzystość prowadzonego procesu.

Pytania techniczne do wykonawców

1. Architektura i model systemu

1. Czy rozwiązanie może być świadczone w modelu usługi hostowanej lub chmurowej, w którym wszystkie elementy usługi, z wyjątkiem aparatów telefonicznych, są utrzymywane poza infrastrukturą NFOŚiGW? Prosimy o opisanie proponowanego modelu świadczenia usługi.

2. Z jakich głównych komponentów funkcjonalnych i technicznych składa się oferowane rozwiązanie oraz jakie są zależności i sposób komunikacji pomiędzy tymi komponentami?
3. Jakie mechanizmy skalowania rozwiązania są dostępne w poszczególnych modelach wdrożenia oraz czy skalowanie liczby użytkowników, kolejek, kanałów komunikacji i obsługiwanych interakcji może być realizowane bez istotnych zmian architektury lub przerw w działaniu systemu?
4. Zamawiający przewiduje przekazanie danych niezbędnych do wymiarowania rozwiązania, w tym informacji o średniej liczbie połączeń. Jakie dodatkowe dane dotyczące wolumenu i charakterystyki ruchu są wymagane przez wykonawcę do prawidłowego określenia parametrów rozwiązania?
5. Jakie możliwości zwiększania liczby kanałów rozmownych i jednoczesnych połączeń oferuje rozwiązanie oraz jakie warunki techniczne muszą zostać spełnione, aby takie zwiększenie było możliwe? Czy wykonawca może, na zlecenie Zamawiającego, dostosowywać przepustowość łączy SIP Trunk do wymaganej liczby jednoczesnych połączeń?

2. Telefonia, interaktywna obsługa głosowa (IVR) i obsługa połączeń

1. Jakie funkcje obsługi połączeń telefonicznych przychodzących i wychodzących oferuje rozwiązanie?
2. Jakie możliwości konfiguracji IVR zapewnia system, w tym w zakresie wielopoziomowego menu, komunikatów, kolejek i przekierowań?
3. Czy rozwiązanie obsługuje kolejkowanie połączeń telefonicznych oraz automatyczne kierowanie połączeń do właściwych konsultantów lub zespołów?
4. Jakie reguły kolejkowania i dystrybucji połączeń mogą być konfigurowane, w szczególności w zakresie priorytetów, maksymalnego czasu oczekiwania, progów alarmowych, przepełnienia kolejki, przekierowań i oddzwonień?
5. Jakie statusy konsultanta są dostępne w rozwiązaniu oraz czy mogą być one konfigurowane przez zamawiającego? W jaki sposób poszczególne statusy wpływają na kierowanie połączeń, dostępność konsultanta w systemie, możliwość przyjmowania kolejnych kontaktów oraz raportowanie czasu rozmów, pracy po rozmowie, przerw i innych czynności niezwiązanych bezpośrednio z obsługą połączeń? Czy system umożliwia określanie dopuszczalnego czasu pozostawania w poszczególnych statusach, rejestrowanie historii ich zmian oraz raportowanie ręcznych i automatycznych zmian statusu?
6. Jak system obsługuje sytuacje wyjątkowe, takie jak przeciążenie kolejki, brak dostępnych konsultantów, awaria stanowiska lub brak dostępności systemów zewnętrznych?
7. Jakie wymagania dotyczące integracji z infrastrukturą telekomunikacyjną zamawiającego, w tym centralą telefoniczną, telefonią internetową oraz

protokołem inicjowania sesji (VoIP/SIP), powinny zostać uwzględnione przy planowaniu wdrożenia?

8. Jakie formy dostępu do obsługi połączeń telefonicznych są możliwe dla konsultantów, w szczególności przez telefon internetowy w przeglądarce, aplikację programową, zewnętrzną centralę telefoniczną lub krajowy numer stacjonarny albo komórkowy?
9. Jakie wymagania dotyczące obsługi numerów dostępowych, w tym numerów wykorzystywanych przez infolinię, powinny zostać uwzględnione przy planowaniu wdrożenia i utrzymania systemu?
10. Rozwiązanie i model świadczenia usługi muszą umożliwić przeniesienie obecnie wykorzystywanych numerów telefonicznych do operatora telekomunikacyjnego współpracującego z wykonawcą albo zachowanie obecnej numeracji przy zmianie rozwiązania.
11. Jakie funkcje operacyjne obsługi rozmowy oferuje system, w szczególności przełączenie rozmowy do innego konsultanta, konsultację z innym konsultantem, przekazanie rozmowy na numer zewnętrzny, zawieszenie rozmowy, powrót do rozmowy oraz powiadomienie konsultanta o połączeniu przychodzącym podczas pracy w innej aplikacji?
12. Jakie są dostępne lub proponowane mechanizmy automatycznego kierowania połączeń do konsultantów, w szczególności według obciążenia konsultanta, posiadanych umiejętności, poziomu umiejętności, pory dnia, dnia tygodnia, rodzaju sprawy lub informacji pozyskanych z systemów zewnętrznych? W jaki sposób rozwiązanie umożliwia definiowanie kategorii, grup i profili konsultantów, w szczególności według zakresu tematycznego, jednostki organizacyjnej, obszaru obsługi oraz poziomu uprawnień lub odpowiedzialności, a także przypisywanie pracowników do tych kategorii i grup?
13. Jakie są dostępne lub proponowane funkcje obsługi ruchu wychodzącego i kampanii wychodzących, w tym połączeń manualnych, oddzwonień oraz trybów wspierających automatyzację kontaktu wychodzącego?
14. Czy rozwiązanie umożliwia odbieranie i wysyłanie faksów w zakresie niezbędnym do realizacji zadań związanych z obronnością i zarządzaniem kryzysowym? Prosimy o opisanie sposobu realizacji tej funkcjonalności, jej wymagań technicznych oraz ewentualnych ograniczeń.
15. Jakie są dostępne lub proponowane mechanizmy organizacji cyklu oddzwaniania do klientów, w tym tworzenia list oddzwonień, priorytetyzacji kontaktów, monitorowania skuteczności oraz raportowania realizacji oddzwonień?
16. Jakie są proponowane rozwiązania umożliwiające czasowe zwiększenie zdolności obsługi infolinii w okresach wzmożonego zainteresowania klientów?

3. Praca konsultanta i supervisorów

1. Czy rozwiązanie udostępnia konsultantowi podczas trwającego połączenia funkcje wspierające merytoryczną obsługę klienta, w szczególności podgląd danych rozmówcy i historii kontaktów, sporządzanie notatek, klasyfikację rozmowy, rejestrowanie lub aktualizację sprawy, korzystanie z bazy wiedzy oraz planowanie dalszych działań? Prosimy o wskazanie zakresu dostępnych funkcji oraz sposobu ich realizacji bezpośrednio w rozwiązaniu informatycznym lub poprzez integrację z systemami zewnętrznymi.
2. Czy rozwiązanie umożliwia prezentację podstawowych informacji o rozmówcy, statusie sprawy lub innych danych pobieranych z systemów zewnętrznych w trakcie obsługi kontaktu?
3. Czy rozwiązanie umożliwia prezentację pełnej historii interakcji z klientem, obejmującej różne kanały kontaktu, w jednym widoku dostępnym dla konsultanta?
4. Czy rozwiązanie umożliwia prezentację w jednym interfejsie informacji o rozmówcy, historii kontaktów, prowadzonych sprawach, dokumentach, notatkach, nagraniach oraz treściach z bazy wiedzy? Które informacje są prezentowane bezpośrednio w rozwiązaniu informatycznym, a które przez integrację z systemami zewnętrznymi?
5. Jakie są dostępne lub proponowane mechanizmy identyfikacji osoby kontaktującej się z infolinią, w szczególności na podstawie numeru telefonu, numeru wybranej usługi, danych wprowadzonych w interaktywnej obsłudze głosowej lub danych pobieranych z systemów zewnętrznych?
6. W jaki sposób rozwiązanie umożliwia różnicowanie zakresu identyfikacji rozmówcy zależnie od rodzaju sprawy i zakresu informacji udostępnianych przez infolinię, tak aby zakres danych wykorzystywanych do identyfikacji był ograniczony do danych niezbędnych do realizacji danego celu?
7. Jakie informacje zarządcze są dostępne dla osób zarządzających infolinią, w tym w trybie bieżącym lub w czasie rzeczywistym, obejmujące w szczególności podgląd kolejek, statusów konsultantów, obciążenia zespołów oraz podstawowych parametrów jakości obsługi? Pytania dotyczące funkcji monitoringu i oceny jakości służą rozpoznaniu możliwości technicznych rozwiązania i nie przesądzają o zakresie ani zasadach ich przyszłego wykorzystania przez Zamawiającego; ich zastosowanie będzie wymagało uprzedniego określenia celu, podstawy prawnej, zakresu przetwarzania, zasad dostępu i retencji oraz spełnienia odpowiednich obowiązków informacyjnych.
8. Jakie są dostępne lub proponowane funkcje nadzorcze wspierające kontrolę jakości obsługi, w szczególności odsłuch lub dołączenie do rozmowy, podgląd pracy konsultanta oraz komunikację wewnętrzną z konsultantem? Jakie tryby komunikacji pomiędzy konsultantami zapewnia rozwiązanie, w tym komunikację indywidualną, grupową lub tematyczną, oraz jakie warunki organizacyjne, prawne i informacyjne powinny zostać spełnione przy korzystaniu z tych funkcji?

9. Czy rozwiązanie umożliwia osobom upoważnionym samodzielne wyszukiwanie i odsłuchiwanie nagrań bezpośrednio z poziomu aplikacji, bez konieczności angażowania administratorów technicznych, z zachowaniem kontroli dostępu oraz rejestru wykonanych operacji?
10. Czy rozwiązanie umożliwia powiązanie odsłuchiwanej rozmowy z konfigurowalnym arkuszem oceny, wypełnianym przez osobę prowadzącą monitoring jakości, oraz raportowanie wyników ocen według pól arkusza, konsultantów, zespołów, tematów rozmów i okresów?
11. Czy rozwiązanie umożliwia tworzenie raportów i zestawień na podstawie ocen odsłuchanych rozmów w celu identyfikowania obszarów wymagających poprawy, monitorowania zmian jakości obsługi w czasie oraz planowania działań doskonalących? Prosimy o wskazanie możliwości analizy wyników według kryteriów arkusza oceny, konsultantów, zespołów, tematów kontaktu, okresów oraz innych konfigurowalnych przekrojów, jeżeli są dostępne.
12. Jaki model ról, uprawnień i profili użytkowników rekomenduje wykonawca, w szczególności dla konsultanta, administratora systemu oraz osoby nadzorującej pracę infolinii, z uwzględnieniem zasady minimalizacji dostępu?
13. W jaki sposób rozwiązanie może wspierać pracę konsultanta przy wykorzystaniu bazy wiedzy, w tym podpowiadanie odpowiedzi, wyszukiwanie informacji oraz udostępnianie jednolitych treści dla konsultantów i klientów? Czy rozwiązanie umożliwia klasyfikowanie i kategoryzowanie każdej rozmowy według konfigurowalnych kryteriów oraz sporządzanie na tej podstawie zestawień, statystyk i raportów? Prosimy o wskazanie dostępnych mechanizmów klasyfikacji, zakresu możliwej konfiguracji oraz sposobu wykorzystania wyników w raportowaniu.
14. Jakie są proponowane modele organizacji zespołu konsultantów, koordynatora oraz osób odpowiedzialnych za monitoring jakości obsługi w ramach infolinii?
15. Jakie są proponowane rozwiązania zapewniające ciągłość obsługi infolinii w przypadku nieobecności konsultantów, zwiększonego wolumenu kontaktów, rotacji personelu albo konieczności czasowego zwiększenia zespołu? W jaki sposób rozwiązanie umożliwia planowane lub doraźne, czasowe ograniczenie albo zawieszenie obsługi wybranego kanału, numeru, kolejki lub całej infolinii, w szczególności z powodu dnia wolnego obowiązującego w organizacji, czasowej niedostępności usługi lub wstrzymania obsługi określonego rodzaju spraw, z zapewnieniem odpowiednich komunikatów dla klientów?
16. Czy rozwiązanie zapewnia mechanizmy organizacyjne i techniczne umożliwiające płynne przechodzenie między pracą stacjonarną, zdalną i hybrydową bez zakłócenia ciągłości obsługi klientów? Prosimy o wskazanie warunków niezbędnych do zapewnienia pracy konsultantów zarówno w trybie stacjonarnym, jak i zdalnym.

17. Jakie są proponowane metody utrzymywania i monitorowania jakości obsługi realizowanej przez konsultantów, w szczególności w zakresie poprawności udzielanych informacji, spójności komunikacji oraz jakości kontaktu z klientem?
18. Jakie są proponowane narzędzia, formy i metody rozwoju wiedzy oraz kompetencji konsultantów dotyczących rozwiązania, w tym szkolenia, warsztaty, webinary, coaching, mentoring oraz weryfikacja wiedzy?

4. Nagrywanie rozmów, historia kontaktu i retencja danych

Pytania zawarte w niniejszej części dotyczą funkcjonalności planowanego systemu w zakresie rejestrowania i przetwarzania rozmów prowadzonych w ramach telefonicznej obsługi klienta i nie oznaczają prowadzenia nagrywania ani transkrypcji spotkań odbywających się w ramach Wstępnych Konsultacji Rynkowych. Zasady dokumentowania spotkań prowadzonych w ramach Konsultacji określają Regulamin i Ogłoszenie.

1. Jakie mechanizmy nagrywania rozmów oferuje rozwiązanie?
2. Czy możliwe jest powiązanie nagrania lub metadanych rozmowy ze sprawą w systemie ticketowym / case management?
3. Jakie metadane rozmowy mogą być rejestrowane i przekazywane do innych systemów? W jaki sposób rozwiązanie przechowuje dane oraz umożliwia ich eksport w całości lub w wybranym zakresie, z uwzględnieniem dostępnych formatów, kryteriów wyboru i mechanizmów automatyzacji? Czy rozwiązanie umożliwia automatyczne generowanie i dystrybucję raportów dotyczących w szczególności nagrań, rozmów i wyników obsługi w cyklu dziennym, tygodniowym, miesięcznym lub innym konfigurowalnym okresie?
4. Jak system wspiera retencję nagrań, ich wyszukiwanie, kontrolę dostępu oraz usuwanie zgodnie z wymaganiami prawnymi i bezpieczeństwa informacji? Czy rozwiązanie umożliwia definiowanie odrębnych okresów retencji dla poszczególnych kategorii danych, nagrań, metadanych, notatek i innych informacji, zależnie od celu ich przetwarzania, oraz automatyczne usuwanie lub anonimizację danych po upływie właściwego okresu?
5. Czy system umożliwia tworzenie karty połączenia, notatki z rozmowy, klasyfikacji tematyki kontaktu oraz historii zmian opisu rozmowy, osobno dla poszczególnych numerów dostępowych lub obszarów obsługi?

5. Integracje systemowe

1. Jakie mechanizmy integracyjne udostępnia rozwiązanie, w szczególności interfejs programistyczny aplikacji (API), usługi sieciowe, gotowe konektory, integracje z pocztą elektroniczną oraz integracje z Microsoft 365?
2. W jaki sposób rozwiązanie może integrować się z systemem zarządzania relacjami z klientami (CRM), systemem obsługi zgłoszeń lub spraw, elektronicznym

zarządzaniem dokumentacją (EZD/DMS), systemami dziedzinowymi Funduszu oraz narzędziami raportowymi (np. Power BI)?

3. Czy rozwiązanie umożliwia przekazanie kontaktu lub sprawy pomiędzy konsultantami, zespołami lub systemami bez utraty kontekstu obsługi? Prosimy o wskazanie, jakie informacje mogą zostać przekazane wraz z kontaktem lub sprawą, w szczególności historia kontaktów, notatki, kategoria sprawy, dokumenty oraz informacje o podjętych działaniach.
4. Jaki rekomendowany podział odpowiedzialności funkcjonalnej i danych powinien obowiązywać pomiędzy systemem informatycznym, CRM oraz systemem obsługi spraw, w szczególności w zakresie danych klienta, historii kontaktów, notatek, spraw, dokumentów, nagrań i raportowania, aby ograniczyć powielanie danych i zapewnić ich spójność?
5. Czy rozwiązanie umożliwia tworzenie i niezależne konfigurowanie odrębnych obszarów obsługi, kampanii lub kolejek dla poszczególnych numerów dostępowych, tematów kontaktu albo grup konsultantów? Prosimy o wskazanie, czy dla każdego obszaru można odrębnie definiować karty kontaktu wypełniane przez konsultanta podczas lub po zakończeniu obsługi. Karty kontaktu mogą obejmować w szczególności dane lub identyfikator klienta, temat i kategorię kontaktu, numer programu lub sprawy, opis przebiegu rozmowy, sposób zakończenia kontaktu, ustalone dalsze działania, termin oddzwonienia oraz informację o utworzeniu lub aktualizacji sprawy. Prosimy również o wskazanie możliwości odrębnego definiowania priorytetów, raportów, uprawnień oraz zasad dostępu do nagrań.
6. Jak zapewniana jest spójność danych, rozliczalność operacji oraz kontrola dostępu w przypadku integracji z wieloma systemami?
7. Jakie zależności po stronie zamawiającego mogą mieć wpływ na skuteczność integracji, w szczególności dostępność systemów zewnętrznych, jakość danych, wymagania bezpieczeństwa oraz gotowość środowisk testowych?
8. Jakie są dostępne lub proponowane możliwości rozwoju systemu w kierunku obsługi wielokanałowej, w szczególności poczty elektronicznej, formularzy kontaktowych, czatu internetowego, wiadomości tekstowych, komunikatorów społecznościowych lub innych kanałów kontaktu?
9. Jakie są proponowane mechanizmy zapewnienia spójnej obsługi klienta niezależnie od kanału kontaktu, w szczególności telefonu, poczty elektronicznej, formularza kontaktowego, czatu lub komunikatora społecznościowego?
10. Czy rozwiązanie umożliwia integrację z chatbotem lub voicebotem oraz płynne przekazanie kontaktu do konsultanta wraz z historią rozmowy, rozpoznanym tematem, danymi przekazanymi przez klienta i informacją o wykonanych wcześniej czynnościach?
11. Jakie są dostępne lub proponowane mechanizmy rejestrowania i kategoryzowania kontaktów prowadzonych przez kanały elektroniczne?

6. Raportowanie i informacja zarządcza

1. Jakie standardowe raporty okresowe i przekrojowe udostępnia rozwiązanie oraz w jakich formatach, zakresach czasowych i poziomach szczegółowości mogą być one generowane, filtrowane i eksportowane?
2. Czy system umożliwia raportowanie liczby połączeń telefonicznych, połączeń odebranych, utraconych, czasu oczekiwania, czasu rozmowy, obciążenia konsultantów, skuteczności oddzwonień i realizacji uzgodnionego poziomu świadczenia usług (SLA)?
3. Czy rozwiązanie umożliwia analizę tematów rozmów, kategorii kontaktów, wyników obsługi oraz przyczyn kontaktu klienta?
4. Jakie są dostępne lub proponowane mechanizmy badania satysfakcji klientów oraz pomiaru jakości obsługi po zakończonym kontakcie, w szczególności poprzez ankiety, oceny rozmowy lub inne wskaźniki jakościowe?
5. Czy rozwiązanie umożliwia raportowanie kontaktów Klienta prowadzonych różnymi kanałami kontaktu, w tym połączeń telefonicznych, wiadomości elektronicznych, czatu, wiadomości tekstowych lub innych kanałów komunikacji, jeżeli zostaną objęte zakresem systemu?
6. Jakie są możliwości integracji danych raportowych z narzędziami analityki biznesowej, w tym z Microsoft Power BI?
7. Czy rozwiązanie zapewnia bieżące pulpity monitorujące i tablice informacyjne, prezentujące w czasie rzeczywistym m.in. liczbę osób oczekujących, długość kolejek, dostępność konsultantów, obciążenie kampanii oraz podstawowe parametry jakości obsługi?

7. Bezpieczeństwo informacji i ochrona danych osobowych

1. Jakie mechanizmy bezpieczeństwa są dostępne w rozwiązaniu, w tym uwierzytelnianie, autoryzacja, szyfrowanie, rejestrowanie zdarzeń i audyt dostępu?
2. W jaki sposób rozwiązanie wspiera spełnienie wymagań wynikających z RODO oraz zasad ochrony danych osobowych?
3. Jakie są możliwości ograniczania dostępu do nagrań, metadanych rozmów i danych klientów?
4. Czy rozwiązanie umożliwia prowadzenie rejestru działań użytkowników oraz odtworzenie historii obsługi kontaktu?
5. W jaki sposób rozwiązanie wspiera zapewnienie ciągłości działania, wysokiej dostępności, tworzenia kopii zapasowych oraz odtwarzania awaryjnego?
6. Jakie są dostępne lub proponowane mechanizmy monitoringu technicznego systemu, automatycznej samokontroli działania usług, definiowania progów alarmowych oraz wysyłania powiadomień o stanie systemu lub przekroczeniu parametrów technicznych?

7. Jakie są dostępne lub proponowane mechanizmy wykonywania kopii bezpieczeństwa danych i konfiguracji systemu, w tym harmonogramy kopii, lokalizacje zapisu, sposób odtwarzania konfiguracji oraz testowania procedur odtworzeniowych?
8. Jakie są proponowane mechanizmy ograniczania ryzyk związanych z nieuprawnionym dostępem do danych, nieuprawnionym przetwarzaniem danych, ujawnieniem danych albo utratą danych? Prosimy również o przedstawienie procedury informowania zamawiającego o incydencie lub naruszeniu ochrony danych, w tym kanałów komunikacji, terminów przekazywania informacji, zakresu raportu wstępnego i końcowego oraz sposobu określania skali, skutków i działań naprawczych. Jakie mechanizmy odpowiedzialności wykonawcy, w tym możliwe mierniki poziomu usług i zasady naliczania kar umownych, są stosowane na rynku w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków związanych z bezpieczeństwem informacji i ochroną danych?
9. Jakie są proponowane rozwiązania proekologiczne możliwe do zastosowania przy wdrożeniu, utrzymaniu i obsłudze systemu infolinii, które mogą ograniczyć negatywny wpływ realizacji usługi na środowisko bez pogorszenia jakości obsługi?
10. W jaki sposób rozwiązanie może funkcjonować w środowisku z ograniczeniami sieciowymi, różnymi lokalizacjami użytkowników oraz wymaganiami dostępu przez infrastrukturę zamawiającego lub podmiotów współpracujących?

8. Uzgodniony poziom świadczenia usług (SLA), utrzymanie i wsparcie techniczne

1. Jakie standardowe poziomy świadczenia usług są oferowane dla rozwiązania, w tym w zakresie czasów reakcji, czasów naprawy oraz dostępności wsparcia technicznego? Prosimy również o opisanie modelu, w którym zarządzanie rozwiązaniem i jego administracja pozostają po stronie wykonawcy.
2. Jak wykonawca rekomenduje klasyfikować zgłoszenia serwisowe, w tym awarie krytyczne, awarie istotne i pozostałe zgłoszenia, oraz jak dla takich kategorii definiować czasy reakcji, czasy przywrócenia funkcjonalności i dostępność usług?
3. Jak wygląda model utrzymania, aktualizacji i rozwoju rozwiązania?
4. W jakim zakresie rozwiązanie może być konfigurowane lub dostosowywane do szczegółowych potrzeb zamawiającego, w szczególności w zakresie układu interfejsu konsultanta oraz widoczności, kolejności i rozmiaru pól, kart kontaktu, raportów, kolejek i reguł obsługi? Prosimy o rozróżnienie zmian możliwych do samodzielnego wykonania przez administratora zamawiającego oraz zmian wymagających udziału wykonawcy, a także o wskazanie typowych terminów realizacji zmian drobnych, standardowych i wymagających prac rozwojowych.

5. W jaki sposób wykonawca organizuje obsługę zgłoszeń serwisowych, w tym przyjmowanie zgłoszeń, potwierdzanie ich przyjęcia, informowanie o kolejnych etapach realizacji oraz dokumentowanie wykonanych czynności?
6. Czy wykonawca zapewnia cykliczne raportowanie działań utrzymaniowych, obejmujące w szczególności liczbę zgłoszeń, ich kategorie, czas reakcji, czas rozwiązania, statusy zgłoszeń oraz rekomendacje działań usprawniających?
7. Czy obsługa zgłoszeń serwisowych może być prowadzona w sposób zapewniający ciągłość i poufność komunikacji, nieograniczoną liczbę zgłoszeń oraz dostęp użytkowników do dokumentacji technicznej, instrukcji lub internetowej bazy wiedzy?
8. Jakie zasady powinny obowiązywać w przypadku korzystania przez wykonawcę z podwykonawców lub dalszych podmiotów przetwarzających dane, w szczególności w zakresie odpowiedzialności, poufności, bezpieczeństwa informacji, audytu oraz informowania zamawiającego o zmianach?
9. Jakie informacje powinien obejmować cykliczny raport z dostępności usług i obsługi zgłoszeń, w szczególności typ zgłoszenia, numer lub oznaczenie zgłoszenia, opis, priorytet, status, datę zgłoszenia, status realizacji uzgodnionego poziomu świadczenia usług oraz czas niedostępności usługi?
10. Jakie szkolenia systemowe, materiały instruktażowe i dokumentacja użytkowa języku polskim są rekomendowane dla konsultantów, administratorów systemu oraz osób nadzorujących pracę infolinii?
11. Jakie są najczęstsze ryzyka techniczne, organizacyjne i projektowe związane z wdrożeniem oraz utrzymaniem rozwiązania, a także rekomendowane sposoby ich ograniczenia?

9. Warianty wdrożenia i migracja

1. Jakie warianty wdrożenia rekomenduje wykonawca dla organizacji posiadającej działającą infolinię oraz planującej rozwój w kierunku CRM, systemu obsługi spraw i obsługi wielokanałowej?
2. Jaki podział funkcjonalności na zakres podstawowy, opcjonalny i rozwojowy rekomenduje wykonawca oraz jakie etapy wdrożenia pozwalają ograniczyć ryzyko, zapewnić ciągłość obsługi i stopniowo rozwijać rozwiązanie w kierunku CRM, systemu obsługi spraw i obsługi wielokanałowej?
3. Jakie działania migracyjne są typowo wymagane przy przejściu z dotychczasowego rozwiązania do nowego lub rozwijanego systemu telefonicznej obsługi klienta?
4. Jaki jest proponowany harmonogram uruchomienia systemu, w tym czynności przygotowawczych, konfiguracji dostępu administracyjnego, przygotowania środowiska, ewentualnego przeniesienia numeracji oraz potwierdzenia gotowości do uruchomienia infolinii?
5. Jakie są proponowane elementy weryfikacji i odbioru systemu przed rozpoczęciem obsługi infolinii? Czy możliwe jest przeprowadzenie demonstracji, pilotażu lub

testu rozwiązania z wykorzystaniem wydzielonego zakresu połączeń zamawiającego, przez ograniczony czas i w kontrolowanych warunkach? Prosimy o wskazanie wymagań technicznych, organizacyjnych, bezpieczeństwa i ochrony danych, które należałoby spełnić w celu realizacji takiego testu.

6. Jakie są proponowane dokumenty techniczne, użytkowe, administracyjne i dostępowe przekazywane przez wykonawcę przed uruchomieniem systemu oraz w trakcie jego utrzymania?
7. Jakie są proponowane regulaminy, instrukcje lub zasady korzystania z systemu, które powinny zostać udostępnione zamawiającemu, aby zapewnić prawidłowe, bezpieczne i zgodne z przeznaczeniem użytkowanie rozwiązania?
8. Jak wykonawca zapewnia, że korzystanie z systemu, oprogramowania, dokumentacji, konfiguracji oraz utworów powstałych w trakcie realizacji nie będzie naruszać praw osób trzecich i nie ograniczy możliwości korzystania z rozwiązania przez zamawiającego?
9. Jakie są proponowane działania techniczne i organizacyjne zapewniające uruchomienie systemu lub zmianę rozwiązania bez przerwy w działaniu infolinii oraz bez utraty możliwości obsługi połączeń telefonicznych? W jaki sposób rozwiązanie wspiera migrację danych, historii kontaktów, konfiguracji oraz niezakończonych spraw z dotychczasowego systemu lub systemów? Prosimy o wskazanie zakresu danych możliwych do migracji, w szczególności historii kontaktów powiązanej z numerem telefonu, kategorią lub sprawą, dostępnych metod i formatów importu, wymagań dotyczących jakości danych oraz ograniczeń technicznych i prawnych. Prosimy również o wskazanie, w jaki sposób rozwiązanie umożliwia ograniczenie zakresu migracji do danych niezbędnych do realizacji określonych celów przetwarzania oraz wyłączenie z migracji danych, których okres przechowywania upłynął i które nie podlegają dalszemu przechowywaniu na innej właściwej podstawie, lub których dalsze przetwarzanie nie jest niezbędne. W jaki sposób zapewniana jest ciągłość realizacji rozpoczętych czynności, takich jak przekazanie klientowi dokumentu oraz wykonanie powiązanego kontaktu telefonicznego, podczas zmiany rozwiązania lub dostawcy?