

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia

1.1. Zakres zadaniowy

Przedmiotem zamówienia jest „Usługa infolinii Telefonicznej Informacji Pacjenta (TIP) na rzecz Narodowego Funduszu Zdrowia”. Etapy realizacji zamówienia zawiera poniższa tabela.

Etap	Zakres zadań	Termin zakończenia
I - Przygotowanie do obsługi TIP	1) Zapewnienie infrastruktury lokalowej ośrodka Infolinii dla zapewnienia obsługi Telefonicznej Informacji Pacjenta. 2) Zapewnienie infrastruktury technicznej i narzędziowej dla świadczenia usługi Infolinii. 3) Organizacja Infolinii w ramach świadczenia usługi: a) powołanie struktury organizacyjnej i zapewnienie niezbędnych osób b) opracowanie zasad funkcjonowania i procedur zarządzania na podstawie materiałów przekazanych przez Zamawiającego. 4) Przeprowadzenie szkoleń i egzaminów konsultantów Telefonicznej Informacji Pacjenta. 5) Przeprowadzenie testów. Warunkiem przejścia do Etapu II jest pozytywne zakończenie testów.	najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia zawarcia Umowy
II – Obsługa TIP	Świadczenie usługi Infolinii TIP i jej rozwoju przez Wykonawcę, w tym przeprowadzenie kampanii outband wychodzących do klientów.	od zakończenia Etapu I do rozpoczęcia etapu III
III - Przekazanie materiałów w terminie od 7 dni przed zakończeniem umowy	Przekazanie uzupełnionej bazy wiedzy, bazy interakcji z klientami oraz nagrań i bazy poczty elektronicznej oraz chat. Po przekazaniu - usunięcie tych materiałów po stronie Wykonawcy (wszystkich istniejących kopii). Odbiór produktów III etapu nastąpi na podstawie protokołów przekazania.	do zakończenia trwania Umowy

Zamawiający przewiduje podpisanie umowy na okres 3 lat.

1.2. Zakres merytoryczny

Telefoniczna Informacja Pacjenta (TIP), w ramach kontaktu telefonicznego, będzie realizowała swój zakres merytoryczny zgodnie z następującymi zasadami:

Klient TIP po wybraniu numeru 800 190 590 otrzymuje krótki komunikat, że połączył się z TIP w języku polskim, a następnie informację:

- w języku angielskim wraz z komunikatem, że jeśli chce komunikować się z konsultantem w języku angielskim powinien wybrać tonowo dedykowany klawisz w telefonie
- w języku rosyjskim wraz z komunikatem, że jeśli chce komunikować się z konsultantem w języku rosyjskim powinien wybrać tonowo dedykowany klawisz w telefonie,
- w języku ukraińskim wraz z komunikatem, że jeśli chce komunikować się z konsultantem w języku ukraińskim powinien wybrać tonowo dedykowany klawisz w telefonie.

Następny komunikat informuje, że za chwilę nastąpi połączenie z konsultantem TIP. Przed połączeniem z konsultantem klient TIP powinien otrzymać niezbędne komunikaty dotyczące nagrywania rozmów oraz ochrony danych osobowych. W przypadku, gdy klient TIP wybierze obsługę w języku angielskim powinien mieć zaprezentowane wszystkie komunikaty w języku angielskim. W przypadku, gdy Klient TIP wybierze obsługę w języku rosyjskim powinien mieć zaprezentowane wszystkie komunikaty w języku rosyjskim. W przypadku, gdy klient TIP wybierze obsługę w języku ukraińskim powinien mieć zaprezentowane wszystkie komunikaty w języku ukraińskim.

Obsługa infolinii powinna być realizowana za pośrednictwem systemu IVR uzgodnionego z Zamawiającym.

Pierwsza linia wsparcia to konsultant, który:

- a) udziela ogólnych informacji oraz informacji o terminach leczenia, o nocnej i świątecznej opiece lekarskiej, a także innych informacji na podstawie narzędzi dostarczonych/ wskazanych przez Zamawiającego;
- b) przekierowuje połączenie w szczególnych przypadkach - zgodnie ze scenariuszami rozmów, do specjalistycznej infolinii medycznej (np. onkologicznej) wraz z możliwością uzyskania niektórych informacji od klienta TIP i przekazanie ich do specjalistycznej infolinii medycznej;
- c) przekierowuje połączenie w szczególnych przypadkach - zgodnie ze scenariuszami rozmów, do infolinii Rzecznika Praw Pacjenta;
- d) przekierowuje połączenie do drugiej linii wsparcia, którą realizują pracownicy NFZ w określonych w skrypcie rozmów przypadkach, na podstawie bazy kontaktów dostarczonej przez Zamawiającego;
- e) przyjmuje zgłoszenie klienta TIP i proponuje usługę oddzwonienia do klienta TIP w najbliższym możliwym terminie (np. w przypadku gdy nie jest możliwe przekierowanie połączenia do drugiej linii wsparcia albo gdy temat rozmowy jest skomplikowany i wymaga konsultacji lub dodatkowych uzgodnień);
- f) realizuje zlecone przez Zamawiającego kampanie outband;
- g) realizuje usługi objęte zakresem realizowanym przez Telefoniczną Informację Pacjenta.

Druga linia wsparcia to pracownicy NFZ dostępni od poniedziałku do piątku (w dni robocze) od godz. 8.00 do 16.00.

W zakresie obsługi przez konsultanta w ramach pierwszej linii wsparcia (w każdym kanale komunikacji TIP) zakres merytoryczny będzie obejmował:

- 1) zasady korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych ze szczególnym uwzględnieniem:
 - a) uprawnień do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;
 - b) praw i obowiązków pacjenta;
 - c) szczególnych uprawnień w zakresie korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej;
 - d) zasad wystawiania i realizacji recept lekarskich, w tym e-recept – m.in. w zakresie cen leków i informacji o lekach trudno dostępnych;
 - e) kwestii dotyczących e-skierowań;
 - f) informacji w zakresie e-zwolnień lekarskich (e-ZLA);
 - g) informacje dotyczące usług e-zdrowia
 - h) zasad wystawiania skierowań/zleceń/zaświadczeń;
 - i) zasad uprawnień do karty Diagnostyki i Leczenia Onkologicznego wraz z informacjami dotyczącymi opieki w ramach sieci onkologicznej;
 - j) zasad korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej: podstawowej opieki zdrowotnej, ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, leczenia szpitalnego i innych;
 - k) lecznictwa uzdrowiskowego;
 - l) zasad nabycia wyrobów medycznych wydawanych na zlecenie lekarza;
 - m) sposobów potwierdzania prawa do świadczeń opieki zdrowotnej w tym wykorzystania systemu eWUŚ;
 - n) zasad dostępu do pomocy psychologicznej;
 - o) zakresu świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;

- p) zasad działania list oczekujących na udzielenie świadczenia i sprawdzenia czasu oczekiwania na świadczenie oraz wskazania kontaktu do placówek i miejsc udzielania świadczeń;
 - q) podstawowe informacje dotyczące zasad koordynacji systemu zabezpieczenia zdrowotnego w krajach UE/EFTA – zasad uzyskania EKUZ, formularzy S, leczenia planowego i nieplanowanego za granicą, zwrot kosztów leczenia, recepty transgraniczne – ewentualne wskazanie kontaktu do Krajowego Punktu Kontaktowego;
 - r) korzystania ze świadczeń zdrowotnych w ramach przepisów dyrektywy transgranicznej – wskazanie kontaktu do Krajowego Punktu Kontaktowego;
 - s) informacja dotycząca zasad korzystania z programów profilaktycznych realizowanych przez instytucje publiczne;
 - t) informacja o zasadach korzystania z nowych usług, w tym usług elektronicznych, udostępnianych klientom w obszarze zdrowia.
- 2) zasady dostępu do informacji o udzielonych świadczeniach opieki zdrowotnej, z uwzględnieniem dostępu do Internetowego Konta Pacjenta bez logowania się na konto klienta;
 - 3) zasady składania i rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia;
 - 4) dane teled adresowe do oddziałów wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia oraz dane świadczeniodawców, przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego;
 - 5) informacje o nocnej i świątecznej opiece lekarskiej;
 - 6) w przypadku przekierowania połączeń, pozyskanie od dzwoniących podstawowych informacji dot. opieki specjalistycznej oraz przekazanie ich do kolejnej infolinii (np. do infolinii onkologicznej);
 - 7) obsługa klientów Telefonicznej Informacji Pacjenta w zakresie usług realizowanych w kanale telefonicznym;
 - 8) inne niesklasyfikowane powyżej, wynikające z bieżącego stanu prawnego – przekazane przez Zamawiającego w ramach aktualizacji bazy wiedzy, skryptów rozmów lub innych narzędzi.

Opisane, przewidywane kategorie zgłoszeń stanowią katalog, który może ulec zmianie w ramach wdrożenia TIP lub na etapie realizacji obsługi TIP, tj. w całym okresie obowiązywania Umowy. Wykonawca będzie zobowiązany do bieżącego dostosowywania bazy wiedzy i procedur obsługi do rzeczywistych zgłoszeń rejestrowanych w ramach obsługi Telefonicznej Informacji Pacjenta lub zmian zgłaszanych przez Zamawiającego, jak również monitorowania zmian wdrażanych w obszarze zdrowia, w tym w szczególności regulacji prawnych, usług elektronicznych i nowych rozwiązań organizacyjnych.

Zakres merytoryczny obsługiwany przez konsultanta w ramach pierwszej linii wsparcia będzie zawarty w spisie zagadnień, bazie wiedzy, skryptach rozmów oraz w innych narzędziach dostarczonych lub wskazanych przez Zamawiającego. Materiały pozwalające na zapoznanie się z zakresem merytorycznym stanowią załączniki nr 1 do SIWZ załączone w osobnym pliku.

Zakres merytoryczny obejmuje również przetwarzanie danych osobowych w zakresie danych gromadzonych w systemie do obsługi TIP.

Narzędzia (dostarczone lub wskazane przez Zamawiającego), które będą wykorzystywane przez Wykonawcę w ramach zapewnienia obsługi TIP, w szczególności:

- strony www – m.in. strona Narodowego Funduszu Zdrowia (w tym strony oddziałów wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia), strona pacjent.gov.pl, strony organizacji pacjenckich - ogólnodostępne;
- bazy teled adresowe świadczeniodawców oraz placówek i komórek organizacyjnych Narodowego Funduszu Zdrowia – dostarczone przez Zamawiającego;
- portal Gdzie się Leczyć/ Internetowe Konto Pacjenta (bez logowania się na konto Klienta) – w zakresie informacji dotyczących świadczeniodawców: przychodni podstawowej opieki zdrowotnej, przychodni specjalistycznych, szpitali, programów profilaktycznych, programów lekowych, nagłej pomocy doraźnej, aptek, punktów zaopatrzenia medycznego;
- portal Terminy Leczenia – w zakresie informacji dotyczących adresów, numerów telefonów do poszczególnych poradni specjalistycznych i szpitali, które udzielają świadczeń w ramach umowy z NFZ, gdzie i kiedy najszybciej uzyskać pomoc lekarza, udogodnień dla pacjentów;

- baza wiedzy w języku polskim – zawiera w szczególności zakres merytoryczny stanowiący jedną z podstaw do udzielania informacji Klientom;
- skrypty rozmów w języku polskim określające sposób prowadzenia rozmów w podziale na zakres merytoryczny działania TIP.

Numer infolinii 800 190 590 utrzymywany będzie przez Zamawiającego. Rozmowy przychodzące na ten numer będą przekierowane do Wykonawcy w celu realizacji zakresu merytorycznego zadań wykonawcy. Sposób technicznego zrealizowania przekierowania rozmów z numeru 800 190 590 zostanie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą a firmą zapewniającą obsługę numeru 800 190 590. W ramach obsługi Telefonicznej Informacji Pacjenta zapewniona zostanie obsługa osób z zagranicy poprzez numer + 48 22 125 66 00.

Wykonawca zapewnia nagrywanie rozmów w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta oraz ich przechowywanie przez okres trwania umowy.

1.3. Szacowane obciążenie TIP

Wykonawca ma zapewnić niezbędną liczbę osób dla spełnienia kryteriów określonych w wymaganiach wydajnościowych SLA (ang. Service Level Agreement).

Do oszacowania wielkości, niezbędnych do obsługi TIP zasobów, można posłużyć się poniższymi historycznymi danymi szacunkowymi:

- połączenia przychodzące (średniomiesięcznie) – 200 tys
- wiadomości e-mail otrzymywane przez konsultantów (średniomiesięcznie)– do 3 tys.,
- komunikator chat (średniomiesięcznie)– 2 tys. zgłoszeń
- średni czas rozmów (średniomiesięcznie) - 3:30 minuty
- połączenia w poszczególnych językach (angielski, ukraiński, rosyjski) średniomiesięcznie- 8 tys połączeń z czego 15% połączenia w języku angielskim, 60% połączenia w języku rosyjskim, 25%połączenia w języku ukraińskim
- liczba interakcji z wideoczatem (średniomiesięcznie) – 50 zgłoszeń
- rozkład dobowy połączeń w poszczególne dni tygodnia

Godzina	Średniotygodniowo (pn-pt)	Weekendy oraz dni świąteczne
0	0,20%	0,50%
1	0,05%	0,50%
2	0,05%	0,30%
3	0,05%	0,30%
4	0,05%	0,30%
5	0,10%	0,50%
6	0,30%	0,60%
7	1,50%	2,00%
8	7,50%	5,00%
9	11,00%	7,00%
10	12,00%	9,00%
11	12,00%	9,00%
12	12,00%	9,00%
13	11,00%	8,00%
14	9,00%	7,00%
15	6,50%	7,00%
16	4,00%	6,50%
17	4,00%	6,00%
18	3,00%	6,00%
19	2,00%	5,50%

20	2,00%	4,00%
21	1,00%	3,00%
22	0,50%	2,00%
23	0,20%	1,00%

Spełnienie wymagań wydajnościowych SLA może przełożyć się na konieczność zapewnienia większej niż szacowana liczby konsultantów. Zwiększenie liczby konsultantów nie będzie podstawą dla dodatkowego wynagrodzenia. Wykonawca powinien oszacować cenę zamówienia w szczególności na podstawie oczekiwanego poziomu SLA, przy uwzględnieniu wszystkich kosztów i ryzyka.

2. Warunki świadczenia usług

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu zamówienia spełniając warunki określone poniżej:

Wykonawca przedstawiając szacowanie wartości zamówienia powinien wskazać wycenę łączną zamówienia oraz wycenę każdego z wymagań wskazanych w pkt 2

2.1. Wymagania funkcjonalne (WF)

WF-1

Zapewnienie obsługi TIP w zakresie infolinii, za pośrednictwem:

- a) połączeń telefonicznych,
- b) poczty e-mail,
- c) komunikatora chat,
- d) wideoczatu,
- e) voice bota,
- f) SMS,
- g) innych kanałów lub usług realizowanych kanałami dostosowanymi do potrzeb Zamawiającego

w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu – zgodnie z wymaganiami określonymi w SLA.

WF-2

Wykonawca zapewnia niezbędną obsadę kadrową, sprzętową, lokalową oraz oprogramowanie w ramach umowy. Wykonawca zapewnia pełny nadzór techniczny, organizacyjny i serwisowy. Wykonawca umożliwi przełączanie rozmów oraz przekierowywanie e-maili do zewnętrznych infolinii np. do infolinii Narodowego Programu Szczepień Przeciw COVID-19 (numer 989). Dopuszczalne jest zatrudnienie tłumacza języka migowego w formie pracy zdalnej.

WF-3

Obsługa TIP powinna być zgodna ze wszystkimi wymogami określonymi przepisami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (tzw. przepisy RODO). Zamawiający dopuszcza możliwość pracy zdalnej konsultantów z zachowaniem zasad zapewnienia bezpieczeństwa teleinformatycznego i danych. W zakresie niezbędnym do realizacji obsługi TIP Zamawiający i Wykonawca zawrą odpowiednią umowę powierzenia przetwarzania danych.

WF-4

Klient powinien mieć możliwość wyboru języka obsługi (jeśli chce rozmawiać w języku angielskim, rosyjskim lub ukraińskim) lub możliwość wyboru języka migowego. Komunikat o możliwości wyboru języka powinien być prezentowany Klientowi bezpośrednio po połączeniu z TIP. Zamawiający może również wykorzystać do komunikacji z TIP aplikację na telefon dostarczoną klientom przez Zamawiającego do komunikacji z konsultantami TIP. Aplikacja powinna spełnić wymogi ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062), rozwiązanie alternatywne po przygotowaniu aplikacji przez Zamawiającego.

WF-5

Wykonawca zapewnia utrzymanie systemu IVR (ang. Interactive Voice Response). Klient TIP dzwoniący na TIP, w przypadku braku wolnego konsultanta, uzyskuje informację o miejscu w kolejce osób oczekujących na połączenie z konsultantem. Treść i zakres IVR ustala Zamawiający wraz z Wykonawcą. Treść i zakres IVR przekazuje Wykonawcy Zamawiający najpóźniej na 2 dni przed jego implementacją. Treść i zakres IVR są modyfikowane na każde żądanie Zamawiającego i implementowane najpóźniej w ciągu 2 dni od zgłoszenia przez Zamawiającego. Możliwe jest takie zorganizowanie działania Telefonicznej Informacji Pacjenta, że połączenie z konsultantem będzie realizowane za pośrednictwem tonowego wyboru opcji z IVR. O zmianie organizacji decyduje Zamawiający po konsultacjach z Wykonawcą. Konfiguracja powinna zostać zmieniona najpóźniej w ciągu 7 dni od zgłoszenia przez Zamawiającego.

W przypadku znacznego przeciążenia TIP, w ramach IVR, Klient TIP powinien mieć możliwość skorzystania z usługi oddzwaniania (call back) wywoływanej za pomocą wyboru tonowego odpowiedniego klawisza na klawiaturze swojego telefonu (gdy jest dziesięty w kolejce lub wyżej). Informacja ta powinna być prezentowana po informacji dotyczącej miejsca w kolejce.

WF-6

Wykonawca udostępnia Zamawiającemu pulpit menadżerski, w którym prezentowane są dane dotyczące działania Telefonicznej Informacji Pacjenta w czasie rzeczywistym oraz określone parametry SLA Telefonicznej Informacji Pacjenta na dany moment. Pulpit menadżerski powinien być uruchamiany z adresu www oraz nie powinien mieć ograniczeń co do liczby jego użytkowników. Wzór zakresu danych pulpitu menadżerskiego określa załącznik nr 2.

WF-7

Wykonawca tworzy statystyki dotyczące wszystkich interakcji z Klientami TIP oraz udostępnia je Zamawiającemu online (np. za pośrednictwem odpowiedniego łącza) z możliwością ich przeszukiwania po parametrach (np. data interakcji, numer telefonu, temat). Na każde żądanie Zamawiającego Wykonawca przekazuje raporty, nie częściej niż raz dziennie, dotyczące w szczególności liczby połączeń, czasu trwania połączeń, czasu oczekiwania na połączenie, liczby wiadomości e-mail, liczby połączeń za pośrednictwem komunikatora chat, liczby przekierowań wraz z informacją na jakie numery, liczby innych interakcji, co do sposobu załatwienia spraw dzwoniących oraz tematów interakcji – według wskazanych przez Zamawiającego kryteriów czasowych (np. okres – dzień, tydzień, miesiąc, kwartał, półrocze, rok lub konkretny dzień).

WF-8

Wykonawca zapewnia wykonanie obowiązku obsługi połączeń przy użyciu komunikatora chat dla obsługi osób, które trwale bądź przejściowo mają problemy z komunikowaniem się zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), w szczególności zapewnia obsługę dla Klientów TIP komunikujących się językiem migowym całodobowo. Obsługa może być realizowana w formie pracy zdalnej, za pośrednictwem tłumacza języka migowego, przy zachowaniu wszystkich środków bezpieczeństwa, oraz ochrony danych osobowych.

WF-9

Wykonawca rejestruje wszystkie możliwe interakcje z Klientami TIP oraz udostępnia je Zamawiającemu online (np. za pośrednictwem odpowiedniego łącza) z możliwością ich przeszukiwania po parametrach (np. data interakcji, numer telefonu, temat) oraz możliwością odtworzenia (np. odsłuchania, odczytania). System powinien umożliwiać identyfikację Klienta TIP (np. po numerze telefonu). Wykonawca uzupełnia bazę interakcji o podstawowe informacje z jakimi zgłaszają się klienci. Po zakończeniu obsługi TIP Wykonawca przekazuje Zamawiającemu bazę interakcji, a w swoim systemie usuwa wszystkie dane związane z obsługą Klientów w ramach TIP. O miejscu i terminie usunięcia danych Wykonawca informuje Zamawiającego najpóźniej na 7 dni przed planowaną datą usunięcia danych. Zamawiający uczestniczy w procesie usunięcia danych, a usunięcie zatwierdzone jest protokołem podpisanym przez przedstawiciela Wykonawcy i Zamawiającego.

WF-10

Wykonawca przekierowuje interakcje (rozmowy, wiadomości e-mail) do pracowników NFZ (druga linia wsparcia) lub innych infolinii wraz z możliwością przekazania informacji uzyskanych wcześniej od Klienta TIP. Konsultanci drugiej linii wsparcia – pracownicy NFZ dostępni są w dni robocze w godz. od 8.00 do 16.00. Przekierowanie do konsultanta drugiej linii wsparcia – pracownika NFZ możliwe jest tylko w sytuacji, gdy nie można udzielić odpowiedzi Klientowi lub nie jest możliwe przekierowanie go do innej infolinii np. z powodu braku odpowiedniej informacji w bazie wiedzy, albo w przypadku gdy jest to możliwe na podstawie danego skryptu rozmowy. Wszystkie przypadki przekierowań powinny być opisane w systemie Wykonawcy i być dostępne dla Zamawiającego w taki sam sposób jak inne interakcje – zgodnie z WF-9.

WF-11

Wykonawca zapewnia wsparcie techniczne i organizacyjne w procesie podłączania do TIP innych infolinii (np. infolinii onkologicznej lub infolinii Ministerstwa Zdrowia). Zamawiający wskazuje Wykonawcy informację o numerach telefonów Infolinii, które zostaną podłączone w ramach TIP oraz wszystkie niezbędne informacje najpóźniej na 7 dni przed planowanym podłączeniem. W sytuacjach awaryjnych Zamawiający może wnioskować o zmianę numerów telefonów Infolinii z uwzględnieniem czasu realizacji zmiany, zdeterminowany możliwościami technicznymi Wykonawcy.

Wykonawca wykonuje wszystkie niezbędne czynności techniczne i organizacyjne oraz przekazuje informacje konsultantom w terminie umożliwiającym podłączenie Infolinii w czasie określonym przez Zamawiającego. Wobec Zamawiającego Wykonawca odpowiada jedynie za merytoryczny zakres informacji przekazywanej przez konsultantów TIP osobom dzwoniącym do konsultantów. Wykonawca nie odpowiada za jakość i zakres informacji przekazywanych przez osoby obsługujące 2 linię wsparcia i inne infolinie, do których została przełączona rozmowa. Zakres merytoryczny, za który odpowiada Wykonawca określony jest w pkt. 1.2.

WF-12

Wykonawca zapewnia możliwość zawieszenia rozmowy telefonicznej z Klientem TIP w przypadku konieczności uzgodnienia treści odpowiedzi. W takiej sytuacji klient TIP powinien być poinformowany o tym, że rozmowa zostanie zawieszona oraz o powodzie takiego zawieszenia, a także o przewidywanym czasie trwania zawieszenia – zgodnie z przekazanym standardem prowadzenia rozmów. Zawieszenie rozmowy nie powinno kończyć się zakończeniem rozmowy wynikającym z działania konsultanta Wykonawcy. Zawieszenie rozmowy nie powinno trwać dłużej niż czas konieczny do uzyskania niezbędnych informacji – jednak nie dłużej niż 5 minut od momentu zawieszenia rozmowy.

WF-13

Wykonawca zapewnia przekazanie informacji o konieczności kontaktu z dzwoniącym do koordynatora ze strony Zamawiającego za pośrednictwem informacji mailowej w przypadku gdy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi Klientowi TIP w trakcie rozmowy (np. z powodów wynikających ze skryptów rozmów, lub braku możliwości przełączenia rozmowy do konsultanta drugiej linii wsparcia lub innej infolinii). W informacji tej wskazuje dane kontaktowe Klienta TIP (jeśli jest w stanie je przekazać), numer telefonu lub adres e-mail Klienta, temat i szczegóły rozmowy oraz oczekiwania klienta. II linia wsparcia powinna mieć możliwość identyfikacji takiej rozmowy co umożliwi kontakt z klientem. Wszystkie przypadki przekazania informacji o konieczności kontaktu z dzwoniącym powinny być opisane w systemie Wykonawcy i być dostępne dla Zamawiającego w taki sam sposób jak inne interakcje – zgodnie z WF-9.

WF-14

Wykonawca w trakcie trwania umowy zapewni przeprowadzenie do 30 kampanii wychodzących do klientów m.in. w zakresie badań satysfakcji klientów lub akcji profilaktycznych albo w innym zakresie określonym przez Zamawiającego. Dane klientów do kampanii wychodzącej (numery telefonów docelowej grupy Klientów lub inne dane np. płeć, temat rozmowy) zapewni Zamawiający. Aby można było dodać numer telefonu Klienta do bazy celem wykorzystania w ramach kampanii wychodzącej konieczne jest uzyskanie uprzedniej, wyraźnej zgody klienta w trakcie rozmowy przychodzącej inicjowanej przez Klienta. Brak zgody powoduje, że nie można wykorzystać numeru telefonu Klienta do kampanii wychodzącej. Średni czas rozmowy w kampanii wychodzącej to od 2 do 3 minut. Rozmowa, w zależności od typu kampanii może polegać na odtworzeniu Klientowi automatycznego nagrania lub na realizacji usługi przez konsultantów. O sposobie realizacji kampanii i zasadach jej prowadzenia decyduje Zamawiający.

WF-15

Wykonawca zapewnia kolejkovanie połączeń na TIP wraz z informacją o miejscu w kolejce jakie zajmuje klient – zgodnie z WF-2. Wymogi dotyczące czasu oczekiwania określone są w SLA.

WF-16

Wykonawca zapewnia odpowiednią liczbę konsultantów (zgodną z SLA) obsługujących klientów w języku angielskim, rosyjskim, ukraińskim i migowym w godzinach pracy TIP, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

WF-17

Wykonawca zapewni archiwizowanie i przechowywanie wszystkich interakcji z Klientami wraz z możliwością dostępu do nich online oraz możliwością ich przeszukiwania po parametrach (np. data, numer telefonu, temat). Po zakończeniu świadczenia usługi zbiór danych osobowych Klientów TIP oraz uzyskanych od nich danych innych osób zgromadzonych w trakcie realizacji usług objętych Umową powinno zostać przekazane Zamawiającemu w formie uzgodnionej przed rozpoczęciem III etapu Umowy. Wykonawca nie zachowuje u siebie żadnych kopii ani wersji tych danych.

WF-18

Wykonawca zapewni ocenę jakościową minimum 1,5% interakcji w skali miesiąca dla każdego konsultanta i dla każdego z typów interakcji z klientem. Ocena odbywa się na podstawie karty coachingowej uzgodnionej z Zamawiającym przed rozpoczęciem świadczenia usługi w ramach II etapu. Ocenę przeprowadza bezpośredni przełożony danego konsultanta. Wyniki są przekazywane raz w miesiącu do Zamawiającego.

WF-19

Wykonawca zapewnia aktualizację przekazanej przez Zamawiającego bazy wiedzy. Baza wiedzy powinna być na bieżąco aktualizowana o tematy, które pojawiają się w ramach interakcji klientami oraz o tematy, które dzięki aktualizacji bazy wiedzy mogą zostać załatwione w ramach TIP bez konieczności przekierowywania do II linii wsparcia – zmiana w bazie wiedzy wymaga zgody Zamawiającego. Baza wiedzy jest aktualizowana na każde zgłoszenie Zamawiającego. Baza wiedzy jest własnością Zamawiającego. Wykonawca zwraca bazę wiedzy (w języku polskim, zaktualizowaną o wszystkie tematy w toku realizacji usługi) po zakończeniu świadczenia usługi w terminie i w formie określonej w porozumieniu z Zamawiającym. Zamawiający jest jedynym właścicielem powstałej bazy wiedzy i przysługują mu z tego tytułu wszelkie prawa autorskie.

WF-20

Wykonawca zapewnia realizację wszystkich usług i interakcji z klientami zgodnie z obowiązującymi normami techniczno-prawnymi oraz normami bezpieczeństwa informacji w zakresie poufności, integralności oraz dostępności.

2.2. Wymagania wydajnościowe SLA (WW)

ID	Opis	Wartość oczekiwana SLA w godzinach 8.00 - 16.00 w dni robocze	Wartość oczekiwana SLA w godzinach 16.00 – 8.00 (w dni robocze) oraz w soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy Wartość oczekiwana SLA w przypadku przekroczenia parametru 80 000 połączeń przychodzących miesięcznie dla dni roboczych w godz. 8.00 – 16.00
WW-1	SL (Service Level) – gwarantowana liczba odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym	(70,00%/30s., czyli 70% połączeń powinno być odebranych w ciągu 30 sekund) mierzona na bazie jednej godziny, przy założeniu ok. 5 tysięcy połączeń przychodzących w godzinach od 8.00 do 16.00 w dni robocze.	(60,00%/30s., czyli 60,00% połączeń powinno być odebranych w ciągu 30 sekund) mierzona na bazie jednej godziny.

WW-2	<p>FCR (First Contact Resolution) – liczba spraw obsłużonych podczas połączenia z konsultantem bez konieczności oddzwaniania. Jako rozmowę obsłużoną bez konieczności oddzwaniania należy rozumieć rozmowę obsłużoną przez pierwszą linię (bez konieczności oddzwaniania).</p>	<p>>75,00% r jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba</p>	<p>brak wymogu/ 65% w przypadku przekroczenia parametru 80 000 połączeń przychodzących miesięcznie dla dni roboczych w godz. 8-16 jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest</p>
WW-3	<p>ASA (Average Speed of Answer) – średni czas oczekiwania klienta na odebranie rozmowy przez konsultanta liczony od momentu zakończenia odtwarzania wszystkich komunikatów i włączenia dzwoniącego do kolejki</p>	<p><90 s Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina</p>	<p>< 240 s Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest</p>
WW-4	<p>AR (Abandoned Resolution) – wskaźnik połączeń odrzuconych po odsłuchaniu IVR, które nie doczekały się połączenia. Wykonawca zapewni obliczenie wskaźnika z uwzględnieniem raportów od dostawcy łączności o połączeniach, które uzyskały sygnał zajętości na wejściu do Infolinii.</p>	<p><15,00% Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina</p>	<p><25,00% Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina</p>

WW-5	Obsługa połączeń przychodzących.	90,00% Architektura Systemu IVR ma zapewniać parametry jakościowe wykluczające pojedynczy punkt awarii oraz gwarantujące dostępność na poziomie co najmniej 90,00% czasu w ciągu każdego miesiąca, co oznacza, że dopuszczalny łączny czas awarii w ciągu miesiąca (liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego lub jej wykrycia przez służby techniczne Wykonawcy do chwili pisemnego – w formie e-mailowej na zdefiniowane wcześniej adresy – potwierdzenia jej usunięcia przez Zamawiającego) nie przekroczy 72 godzin (jednokrotna przerwa nie może przekroczyć 1,5 godziny).	80,00% - możliwe okno serwisowe raz w miesiącu kalendarzowym trwające jednorazowo nie dłużej niż 4 godziny (w ramach godzin 0.00 – 5.00). Informacja o oknie serwisowym przekazana Zamawiającemu najpóźniej w ostatnim dniu roboczym przed oknem serwisowym do godz. 12.00. Nie dotyczy sytuacji gdy przekroczony jest parametr 80 000 połączeń przychodzących miesięcznie (w dni robocze).
WW-6	Poziom zapewnienia obsługi infolinii, IVR, poczty elektronicznej, chat (w tym w trakcie awarii) niezależnie od lokalizacji infrastruktury Wykonawcy – w skali miesiąca.	90% pełnej obsługi – ma zapewniać ciągłość działania wszystkich elementów usługi. Usunięcie awarii powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 2 godzin od jej wystąpienia Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	80% pełnej obsługi – ma zapewniać ciągłość działania wszystkich elementów usługi. Usunięcie awarii powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 4 godzin od jej wystąpienia Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba
WW-7	Odsetek konsultantów spełniających wymagania kompetencyjne	100% konsultantów obsługujących TIP we wszystkich kanałach kontaktu powinno: - posługiwać się językiem polskim - mieć wykształcenie wyższe lub średnie - mieć zdane wszystkie wymagane egzaminy - zaliczyć testy przeprowadzane przez Zamawiającego, w tym testy kwartalne.	100% konsultantów obsługujących TIP we wszystkich kanałach kontaktu powinno: - posługiwać się językiem polskim - mieć wykształcenie wyższe lub średnie - mieć zdane wszystkie wymagane egzaminy.
WW-8	Liczba konsultantów posługujących się odpowiednio: – językiem angielskim, – językiem rosyjskim, – językiem ukraińskim	Minimum 1 pracownik na każdej zmianie	Minimum 1 pracownik na każdej zmianie

WW-9	Liczba tłumaczy języka migowego	Minimum 1 pracownik	Brak wymogu/ Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 80 000 połączeń przychodzących miesięcznie dla dni roboczych w godz. 8-16
WW-10	Odsetek obsłużonych interakcji typu e-mail	90% interakcji typu e-mail obsłużonych najpóźniej w ciągu 4 godzin od momentu wpływu wiadomości e-mail do systemu Wykonawcy. W przypadku interakcji typu e-mail wymagających konsultacji z drugą linią wsparcia – 90% interakcji typu e-mail przesłanych do II linii wsparcia w ciągu 1 godziny od wpływu wiadomości e-mail do systemu Wykonawcy. Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	75% interakcji typu e-mail obsłużonych najpóźniej w ciągu 4 godzin od momentu wpływu wiadomości e-mail do systemu Wykonawcy. W przypadku interakcji typu e-mail wymagających konsultacji z drugą linią wsparcia – 50% interakcji typu e-mail przesłanych do II linii wsparcia w ciągu 2 godzin od wpływu wiadomości e-mail do systemu Wykonawcy. Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba
WW-11	Odsetek obsłużonych interakcji typu chat	90% interakcji typu chat podjętych w ciągu 2 minut 30 sek. od zgłoszenia się klienta Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	75% interakcji typu chat podjętych w ciągu 3 minut od zgłoszenia się klienta Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba

2.3. Wymagania niefunkcjonalne (WN)

WN-1

Wykonawca w toku realizacji niniejszej Umowy zobowiązany jest do komunikowania się z Zamawiającym wyłącznie w języku polskim. Wymóg ten dotyczy wszelkich środków porozumienia się pomiędzy Stronami, w tym w szczególności wszelkiej korespondencji, rozmów w trakcie spotkań, telekonferencji oraz innych rozmów przeprowadzanych pomiędzy Zamawiającym a pracownikami Wykonawcy oraz innymi osobami, którymi posługuje się Wykonawca przy wykonywaniu tej Umowy.

2.4. Wymagania bezpieczeństwa (WB)

WB-1

Wykonawca zapewni obsługę TIP w ramach lokalizacji niepodatnych na te same zagrożenia środowiskowe. W przypadku awarii Wykonawca musi zapewnić obsługę zgodnie z parametrami określonymi w SLA.

WB-2

Zamawiający dopuszcza wykorzystywanie w TIP pracy zdalnej, przy zachowaniu niezbędnych wymogów bezpieczeństwa, w tym zapewnienia właściwej ochrony danych osobowych.

WB-3

Zamawiający dopuszczenia wykorzystywanie zasobów chmury w TIP do procesów organizacyjnych np. zarządzania pracą konsultantów. Nie dopuszcza jednak do wykorzystania zasobów chmury do przechowywania danych wrażliwych takich jak korespondencja z klientami, nagrywanie rozmów lub inne dane wrażliwe.

WB-4

Każdy konsultant Telefonicznej Informacji Pacjenta, oprócz testów wewnętrznych przeprowadzonych przez Wykonawcę, musi zaliczyć, z wynikiem minimum 70% test wiedzy, zawierający przekrój zagadnień realizowanych w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta.

WB-6

Każdy konsultant przed przystąpieniem do wykonywania swoich obowiązków jest zobowiązany do złożenia oświadczenia o zachowaniu w tajemnicy informacje nabyte za pośrednictwem TIP, związanych z wykonywaniem przez niego obowiązków. W przypadku uzyskania wiedzy o zachowaniu konsultanta, noszących znamiona naruszenia obowiązku zachowania poufności uzyskanych informacji, zostanie on natychmiast odsunięty od pełnienia swoich obowiązków.

WB-7

Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za nieprawidłowe informowanie klientów TIP. Nieprawidłowe informowanie może polegać w szczególności na informowaniu niezgodnym z przekazaną przez Zamawiającego bazą wiedzy lub niezgodnie ze skryptami rozmów. Wykonawca, po uruchomieniu usługi może zgłosić Zamawiającemu potrzebę przeszkolenia w zakresie zagadnień objętych zakresem merytorycznym TIP w okresie do 3 miesięcy od dnia uruchomienia usługi – maksymalnie 6 szkoleń. Po tym okresie Zamawiający może przeprowadzić szkolenia zgodnie z potrzebami Wykonawcy, po uzgodnieniu zakresu i możliwości przeprowadzenia takiego szkolenia. Szkolenia takie odbędą się w siedzibie Wykonawcy lub też w formie wideokonferencji. Formę szkolenia wybiera Zamawiający. Zapotrzebowanie w tym zakresie powinno zostać przekazane Zamawiającemu na minimum 14 dni przed planowanym szkoleniem.

WB-8

Wykonawca zapewni redundancję systemów informacyjnych stosowanych do obsługi TIP (w szczególności systemu obsługi zgłoszeń, rejestracji zgłoszeń i tworzenia statystyk i innych systemów wspomagających), w taki sposób, aby zapobiec pojedynczemu punktowi awarii. W szczególności:

- zapewni zasilanie z co najmniej dwóch niezależnych linii zasilających,
- zapewni dostęp do Internetu przez co najmniej 2 łącza,
- w ramach swojej Polityki bezpieczeństwa informacji opracuje plany i procedury odtwarzania po awarii systemów teleinformatycznych oraz plany i procedury ciągłości działania,
- przeprowadzi analizę ryzyka działania infolinii zgodnie z normą ISO 27005:2011 Information technology - Security techniques -- Information security risk management lub polskim odpowiednikiem tej normy lub nowszym wydaniem w celu wyboru właściwego zestawu zabezpieczeń, a następnie wdroży te zabezpieczenia,
- w ramach prac Etapu II przeprowadzi ponownie analizę ryzyka działania TIP zgodnie z normą ISO 27005:2011 Information technology - Security techniques -- Information security risk management lub polskim odpowiednikiem tej normy lub nowszym wydaniem, w przypadku każdej modyfikacji środowiska sprzętowo – programowego oraz w przypadku braku modyfikacji środowiska sprzętowo – programowego co najmniej raz na rok,
- będzie wykonywał nie więcej niż 2 kopie zapasowe, testował możliwość odtwarzania kopii zapasowych i przechowywał jedną kopię w innej lokalizacji niż serwery, niepodatnej na te same zagrożenia,
- zapewni podtrzymanie zasilania poprzez zastosowanie systemów UPS i agregatów prądowców zapewniając osiągnięcie wymaganego SLA,
- zabezpieczy serwerownie Infolinii przed zagrożeniami środowiskowymi i fizycznymi zgodnie z wymaganiami normy ISO 22301 :2012 dla ciągłości działania,
- dostarczy dowody spełniania powyższych wymagań np. umowy związane z funkcjonowaniem serwerowni zapewniające odpowiedni poziom SLA, procedury ciągłości działania, dokumentację systemu bezpieczeństwa nie później niż 14 dni od daty zawarcia Umowy.

WB-9

Wykonawca we własnym zakresie zapewni należyłą ochronę powierzonych danych osobowych związanych ze świadczeniem przedmiotu umowy zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781). Wykonawca zobowiązuje się do m.in. przestrzegania zasad określonych w dokumentacji przetwarzania danych osobowych (opracowanymi przez Wykonawcę). Wykonawca przedstawia Zamawiającemu dokumentację przetwarzania danych osobowych do akceptacji. Każda zmiana w ww. dokumentach, która nie jest zmianą edycyjną albo poprawą oczywistego błędu wymaga akceptacji Zamawiającego. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych, jako podmiot, któremu powierzono przetwarzanie danych osobowych, w zakresie określonym umową z Zamawiającym. Wykonawca zapewni możliwość poddania się audytowi Zamawiającego na zgodność ze spełnieniem wymagań ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) nie rzadziej niż raz na pół roku. Koszt audytów ponosi Wykonawca. Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia każdego pracownika Telefonicznej Informacji Pacjenta z zakresu ochrony danych osobowych przed dopuszczeniem go do obsługi infolinii. Wykonawca będzie przekazywał do Zamawiającego kopię potwierdzenia tego szkolenia dla każdego pracownika Infolinii. Wykonawca zobowiąże pracowników infolinii do zachowania poufności danych osobowych zgodnie z wymaganiami obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych. Wykonawca wyda pracownikom TIP upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ustalonym z Zamawiającym zakresie. Zobowiązania do zachowania poufności i upoważnienia zostaną przekazane Zamawiającemu.

WB-10

Zamawiający ma prawo wglądu w wyniki audytów i kontroli przeprowadzonych przez inne uprawnione podmioty w zakresie prowadzonej przez Wykonawcę działalności TIP. Zamawiający ma prawo do audytowania Telefonicznej Informacji Pacjenta ze względu na zgodność z wymaganiami umowy, wymaganiami norm ISO 27001, EN 15838 oraz innych aktów prawnych. O kontrolach przeprowadzanych przez inne podmioty niż Zamawiający Wykonawca zawiadamia Zamawiającego.

2.5. Wymagania względem szkoleń konsultantów Infolinii (WSZ)

WSZ-1

Wykonawca będzie zobowiązany do przeszkolenia każdego konsultanta TIP zgodnie z opracowanym harmonogramem szkoleń. Wykonawca przygotowuje kompletne materiały szkoleniowe dla konsultantów zgodnie z wymaganym zakresem merytorycznym (zakresem szkoleń) na podstawie bazy wiedzy, skryptów rozmów oraz innych narzędzi dostarczonych/ wskazanych przez Zamawiającego. W szkoleniu konsultantów Wykonawca uwzględni wymagany przez Zamawiającego zakres merytoryczny przekazywanej wiedzy – baza wiedzy, skrypty rozmów oraz pozostałe narzędzia udostępni Zamawiający. Zamawiający przed rozpoczęciem świadczenia usługi przeprowadzi dla konsultantów maksymalnie 3 szkolenia z zakresu informacyjnego dotyczącego TIP oraz narzędzi (w tym stron internetowych i wyszukiwarek). Szkolenia takie odbędą się w siedzibie Wykonawcy lub też w formie wideokonferencji. Formę szkolenia wybiera Zamawiający. Zapotrzebowanie w tym zakresie powinno zostać przekazane Zamawiającemu na minimum 7 dni przed planowanym szkoleniem.

Zamawiający ma możliwość wglądu i wnoszenia uwag do harmonogramu szkoleń oraz materiałów szkoleniowych przed przystąpieniem do realizacji szkoleń przez Wykonawcę. Wykonawca będzie zobowiązany do aktualizacji materiałów szkoleniowych zgodnie ze zmianami przepisów prawa oraz potrzebami wynikającymi z realizacji usług TIP oraz przeszkolenia wszystkich wcześniej szkolonych pracowników w zakresie dokonanej aktualizacji materiałów szkoleniowych.

WSZ-2

Wszyscy konsultanci TIP przed dopuszczeniem do pracy zostaną przeszkoleni i zostaną poddani egzaminowi sprawdzającemu wiedzę i umiejętność obsługi zgłoszeń. Warunkiem dopuszczenia konsultanta do obsługi klientów w ramach TIP jest zdanie egzaminu.

Zamawiający ma możliwość wglądu i wnoszenia uwag do materiałów niezbędnych do przeprowadzenia egzaminu. Do świadczenia obsługi TIP będą dopuszczeni wyłącznie konsultanci, którzy uzyskają pozytywny wynik egzaminu. Poprzez pozytywny wynik egzaminu należy rozumieć udzielenie minimum 60% poprawnych odpowiedzi.

Wykonawca przeprowadzi egzamin sprawdzający nowych konsultantów w zakresie świadczonej usługi, każdorazowo przed dopuszczeniem do pracy konsultanta.

Zamawiający ma prawo udziału w egzaminach oraz przy sprawdzaniu samych egzaminów w roli obserwatora. Dowodem zdanego przez konsultanta egzaminu jest protokół z egzaminu, w którym zostanie wskazany wynik konsultanta.

WSZ-3

Zakres szkolenia i przeprowadzanych egzaminów będą obejmowały następujące zagadnienia:

a) zakres zagadnień wskazany w rozdziale 1.2.

b) znajomość aktów prawnych dotyczących sektora ochrony zdrowia, a w szczególności:

- ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2020 r. poz. 1398)

- ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz.U. z 2021r. poz. 666)

- ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 849)

- ustawy z dnia 8 września 2006 r o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz.U. z 2020 r. poz. 882)

- ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentyisty (Dz. U. z 2020 r. poz. 514)

- ustawy z dnia 6 września 2001r. Prawo farmaceutyczne (Dz.U. z 2020 r. poz. 944)

- ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 523)

c) znajomość przepisów ochrony danych osobowych:

- przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony

osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), ze szczególnym uwzględnieniem:

- przepisów karnych,
- pojęć – dane osobowe, inspektor ochrony danych osobowych, odbiorca danych, udostępnianie danych osobowych, zgody, przetwarzanie danych osobowych, zbiór danych, podmiot przetwarzający, naruszenie ochrony danych osobowych zagadnień dotyczących zgody na przetwarzanie i obowiązków informacyjnych,
- podstawy przetwarzania danych osobowych (zgoda, przepis prawa, umowa, dobro publiczne, usprawiedliwiony cel administratora danych),
- szczególnej ochrony danych wrażliwych,
- obowiązków Administratora Danych: informacyjny/ korekcyjny/zakazowy,
- obowiązków zabezpieczenia danych,
- przekazywania danych za granicę,
- sposobu realizacji przepisów ustawy o ochronie danych osobowych w call center,
- instytucji prawa do bycia zapomnianym.
- narzędzi – w tym stron internetowych i wyszukiwarek.

Przedstawiony zakres szkoleń i testów zostanie przedstawiony Zamawiającemu do wglądu i wniesienia uwag oraz akceptacji najpóźniej na 7 dni przed planowanym egzaminem.

WSZ-4

Zamawiający prześle Wykonawcy przed rozpoczęciem obsługi TIP przez Wykonawcę aktualny standard obsługi klientów w TIP.

WSZ-5

Konsultanci TIP mają obowiązek posiadania bieżącej i aktualnej wiedzy dotyczącej zakresu działania TIP. Informacje o wszelkich zmianach wymagających przeszkolenia konsultantów będą przekazywane przez Zamawiającego.

2.6. Wymagania w zakresie realizacji testów

Podstawą do uruchomienia TIP będzie wykonanie testów oraz ich pozytywne zakończenie. Wykonawca nie będzie mógł rozpocząć świadczenia obsługi TIP bez pozytywnego zakończenia testów. Testy zostaną przeprowadzone przez Wykonawcę przy udziale Zamawiającego. Zamawiający zastrzega ponadto możliwość przeprowadzenia dodatkowych testów w podanym zakresie (powtórzenia testów) we własnym zakresie lub ich zlecenie firmie zewnętrznej. Wykonawca w powyższym przypadku udostępni środowisko testowe i narzędzia niezbędne do przeprowadzenia dodatkowych testów.

2.7. Wymagania w zakresie realizacji raportów i innych dokumentów

Wykonawca w ramach Etapu I przygotuje następujący zakres dokumentacji obejmującej:

- raporty ze szkoleń i egzaminów konsultantów, do wglądu Zamawiającego.

Wykonawca w ramach Etapu II przygotuje następujący zakres dokumentacji obejmującej:

- 1) raporty bieżące i okresowe potwierdzające realizację poszczególnych wymagań oraz sposób dostępu do zasobów w wersji elektronicznej (np., zestawienia numerów, odsłuchiwanie rozmów) i stanowiące podstawę do wypłaty wynagrodzenia,
- 2) raporty ze szkoleń i egzaminów,
- 3) dokumenty wynikające z realizacji aktualizacji bazy wiedzy i skryptów rozmów.