



Narodowy Fundusz Zdrowia

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA –
Telefoniczna Informacja Pacjenta**

Okresowe świadczenie usług Infolinii na rzecz Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ) oraz dostarczenie oprogramowania dla Infolinii NFZ po okresie świadczenia usługi wraz z niezbędnym wsparciem technicznym i serwisowym

**Materiał przeznaczony tylko do oszacowania wartości zamówienia publicznego.
Nie stanowi oferty i nie jest zaproszeniem do składania ofert.**

1. Przedmiot zamówienia

1.1. Zakres zadaniowy

Przedmiotem zamówienia jest „Okresowe świadczenie usług Infolinii na rzecz Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ) oraz dostarczenie oprogramowania dla Infolinii NFZ po okresie świadczenia usługi wraz z niezbędnym wsparciem technicznym i serwisowym”. W zakresie świadczenia usługi Infolinii umowa planowo zostanie zawarta na okres 1 roku, z możliwością jej przedłużenia o kolejny rok (łącznie do 2 lat).

Zakres zamówienia zdefiniowano w poniższej tabeli.

Etap	Zakres zadań	Termin zakończenia
I - Faza inicjacji	1) Opracowanie Planu Projektu, 2) Opracowanie Planu uruchomienia Infolinii-świadczenia usługi, 3) Opracowanie harmonogramu i szczegółowego planu budowy i wdrożenia systemu Infolinii dla Zamawiającego 4) Opracowanie macierzy spełnienia wymagań 5) Opracowanie projektu funkcjonalnego systemu	2 miesiące od zawarcia umowy
I - Faza przygotowania usługi infolinii	1) Zapewnienie infrastruktury lokalowej ośrodka/ośrodków Infolinii dla świadczenia usługi Infolinii, 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, 4) Opracowanie „Szczegółowych założeń świadczenia usług Infolinii”, 5) Opracowanie „Procedur dla poszczególnych kategorii zgłoszeń Infolinii”, 6) Opracowanie „Skryptów merytorycznych Infolinii dla zakresu merytorycznego”, 7) Opracowanie „Planu szkoleń”, 8) Przeprowadzenie szkoleń i egzaminów pracowników Infolinii. Opracowanie „Dokumentacji szkoleń i egzaminów pracowników Infolinii”, 9) Opracowanie „Planu testów” 10) Przeprowadzenie testów	Od zakończenia Etapu I do zakończenia Etapu IV

**Materiał przeznaczony tylko do oszacowania wartości zamówienia publicznego.
Nie stanowi oferty i nie jest zaproszeniem do składania ofert.**

	Dokumentacja Etapu I musi być zgodna z zakresem określonym w rozdziale 2.7.	
II	Świadczenie usługi infolinii i rozwoju (w ramach Serwisu Dostosowawczego w okresie świadczenia usługi przez Wykonawcę)	Od zakończenia Etapu I do zakończenia Etapu IV
III	<p>Budowa infrastruktury docelowej dla Zamawiającego. Wykonawca opracuje m.in.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Projekt techniczny systemu informatycznego Infolinii przy założeniu utrzymania tej samej liczby konsultantów obsługujących Infolinię pozwalającej na utrzymanie SLA określonego dla Etapu II oraz pozwalający Zamawiającemu na dokonanie zakupu niezbędnej infrastruktury 2) Plan wdrożenia zawierający w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> • Harmonogram instalacji oprogramowania • Harmonogram oraz plan szkoleń technicznych dla pracowników Zamawiającego w zakresie technicznej obsługi oprogramowania • Harmonogram oraz plan szkoleń dla konsultantów Infolinii, którzy będą obsługiwać Infolinię po jej przejęciu przez Zamawiającego po okresie świadczenia usługi przez Wykonawcę w. Szkolenia odbędą się w lokalizacji określonej przez Zamawiającego. 3) Dokumentację techniczną i eksploatacyjną dla budowanego systemu informatycznego infolinii. <p>Zamawiający udostępni Wykonawcy łącza telefoniczne, na których świadczone będą usługi Infolinii po jej przejęciu przez Zamawiającego w ramach Etapu V.</p>	4 miesiące od zakończenia Etapu I
IV	<p>Budowa i wdrożenie systemu informatycznego Infolinii przez Wykonawcę obejmująca w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dostawę oprogramowania, 2) Budowę i wdrożenie środowiska produkcyjnego i testowego, 3) Instalację i konfigurację w środowisku produkcyjnym i testowym, 4) Testy akceptacyjne, 5) Szkolenia i warsztaty użytkowników oraz administratorów Zamawiającego w zakresie funkcjonalności i utrzymania systemu. 	3 miesiące od zakończenia Etapu III
V	Przeniesienie świadczenia usługi infolinii z zasobów Wykonawcy na zasoby Zamawiającego wdrożone w Etapie IV, w tym asysta i wsparcie techniczne oraz serwisowe Wykonawcy dla Zamawiającego przez okres minimum 1 roku od rozpoczęcia Etapu V.	3 miesiące od zakończenia Etapu IV

1.2. Zakres merytoryczny

Infolinia będzie realizowała swój zakres merytoryczny zgodnie z następującymi podstawowymi liniami wsparcia:

1. linia wsparcia – IVR, m.in. z możliwością przekierowania do numerów zewnętrznych w ramach drzewa IVR,
2. linia wsparcia (infolinia ogólna) – konsultant udzielający informacji ogólnych, z możliwością przekierowania rozmowy do 3 linii wsparcia albo do innych numerów zewnętrznych wraz z możliwością uzyskania części informacji od dzwoniącego na podstawie skryptów rozmów i przekazanie ich do przedstawiciela obsługującego numer zewnętrzny,
3. linia wsparcia – rozmowa przekierowana przez konsultanta do pracownika Zamawiającego, tylko w sprawach, które wykraczają poza zakres infolinii ogólnej oraz nie wymagających przekierowania do numeru zewnętrznego.

W zakresie infolinii ogólnej (2 linii wsparcia) zakres merytoryczny będzie następujący:

- 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) informacji w zakresie e-zwolnień lekarskich (e-ZLA);
 - f) zasad wystawiania skierowań/zleceń/zaświadczeń;
 - g) zasad uprawnień do karty Diagnostyki i Leczenia Onkologicznego wraz z informacjami dotyczącymi opieki w ramach sieci onkologicznej;
 - h) zasad korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej: podstawowej opieki zdrowotnej, ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, leczenia szpitalnego i innych;
 - i) leczenia uzdrowiskowego;
 - j) zasad nabycia wyrobów medycznych wydawanych na zlecenie lekarza;

- k) sposobów potwierdzania prawa do świadczeń opieki zdrowotnej w tym wykorzystania systemu eWUŚ;
 - l) zasad dostępu do pomocy psychologicznej;
 - m) danych teleadresowych nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej;
 - n) zakresu świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;
 - o) zasad działania list oczekujących na udzielenie świadczenia i sprawdzenia czasu oczekiwania na świadczenie oraz wskazania kontaktu do placówek i miejsc udzielania świadczeń;
 - p) 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;
 - q) korzystania ze świadczeń zdrowotnych w ramach przepisów dyrektywy transgranicznej – wskazanie kontaktu do Krajowego Punktu Kontaktowego.
- 2) Zasady dostępu do informacji o udzielonych świadczeniach opieki zdrowotnej, z uwzględnieniem dostępu do ZIP.
 - 3) Zasady składania i rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia.
 - 4) Nieprawidłowości w udzielaniu świadczeń opieki zdrowotnej świadczeniobiorcom.
 - 5) Dane teleadresowe do oddziałów wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia oraz dane świadczeniodawców, przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego.
 - 6) inne niesklasyfikowane powyżej, wynikające z bieżącego stanu prawnego.

Opisane, przewidywane kategorie zgłoszeń stanowią katalog, który może ulec zmianie w ramach wdrożenia Infolinii lub na etapie realizacji usługi Infolinii tj. w całym okresie obowiązywania Umowy. Wykonawca będzie zobowiązany do bieżącego dostosowywania katalogu i procedur obsługi do rzeczywistych zgłoszeń rejestrowanych w ramach świadczenia usługi Infolinii lub zgłaszanych przez Zamawiającego.

Dopuszcza się rozdzielenie przewidywanych kategorii zgłoszeń pomiędzy linie wsparcia (realizowane przez Wykonawcę). Zadaniem Wykonawcy będzie dostosowywanie kompetencji poszczególnych konsultantów, tak aby zapewnić spełnienie parametrów wydajnościowych SLA w pełnym zakresie merytorycznym.

1.3. Szacowana wielkość infolinii

Wykonawca ma zapewnić niezbędną liczbę osób dla spełnienia wymagań określonych w wymaganiach wydajnościowych SLA.

Do oszacowania wielkości Infolinii można posłużyć się poniższymi historycznymi danymi szacunkowymi:

a) połączenia telefoniczne odbierane przez konsultantów

- do 50 000 zgłoszeń miesięcznie,

- od 25 000 do 35 000 zgłoszeń miesięcznie - zamówienie opcjonalne czasowe. Zamówienie opcjonalne może zostać złożone pisemnie przez Zamawiającego na 48 godzin przed rozpoczęciem jego świadczenia.

b) infolinia e-mail – do 1 200 zgłoszeń miesięcznie.

Zamawiający nie określa wymaganej liczby konsultantów.

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, nie szacunkowej wielkości Infolinii, przy uwzględnieniu wszystkich kosztów i ryzyka.

1.4. Słownik

Baza wiedzy - zawiera m.in. odpowiedzi na często występujące pytania i sposoby rozwiązania problemów oraz hasła i terminy wraz z omówieniem treści merytorycznych;

Dokumentacja – dotyczy m.in. dokumentacji etapów, opisanej w rozdziale **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**;

Godziny pracy Infolinii –godziny od 7:00 do 18:00 w dni powszednie, z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy. Poza godzinami pracy Infolinii funkcjonuje dla użytkowników Infolinii system automatycznych połączeń głosowych (IVR);
IKP – Internetowe Konto Pacjenta;

IVR – automatyczna obsługa połączeń głosowych;

Oprogramowanie - całość oprogramowania wytworzonego lub dostarczonego przez Wykonawcę i odebranego przez Zamawiającego, obejmującego wszystkie elementy oprogramowania bazowego, oprogramowania podstawowego oraz oprogramowania dedykowanego składające się na System informatyczny Infolinii;

Oprogramowanie bazowe - oprogramowanie stanowiące środowisko pracy *systemu informatycznego Infolinii* (np. systemy operacyjne, serwery baz danych, serwery aplikacyjne, serwery webowe);

Oprogramowanie dedykowane - oprogramowanie wytworzone przez Wykonawcę na potrzeby Systemu informatycznego Infolinii;

Oprogramowanie podstawowe - oprogramowanie wytworzone przed dniem zawarcia umowy (np. tzw. Produkty Komercyjne – z półki), zaproponowane przez Wykonawcę w trakcie umowy do wykorzystania jako element składowy Systemu informatycznego Infolinii formalnie zaakceptowane przez Zamawiającego; w tym oprogramowanie licencjonowane – “z półki” (typu COTS - Commercial Off-The-Shelf) lub oprogramowanie typu opensource charakteryzuje się następującymi cechami spełnionymi łącznie:

1. szeroką dostępnością w wielu krajach,
2. dostępną dojrzałą i czytelną dokumentacją techniczną,
3. dostępnymi usługami wsparcia technicznego,
4. dostępnymi usługami szkoleniowymi,
5. dostępnymi certyfikowanymi specjalistami (ścieżką certyfikacji akceptowaną przez producenta oprogramowania),
6. posiadają minimum 10 wdrożeń wykonanych przez minimum 3 niepowiązanych kapitałowo dostawców,

Połączenie – moment połączenia z Infolinią rozumiany jako nawiązanie kontaktu bezpośrednio z konsultantem, co dla poszczególnych kanałów oznacza: odebranie połączenia telefonicznego z wyłączeniem połączenia do systemu IVR, udzielenie pierwszej odpowiedzi (reakcja) na zapytanie drogą elektroniczną (e-mail) udzielenie pierwszej odpowiedzi (reakcja) na zapytanie przesłane poprzez komunikator elektroniczny (chat). Nie dotyczy połączeń telefonicznych przekierowanych z Infolinii (za pośrednictwem dedykowanego kodu IVR lub konsultanta Infolinii) do zewnętrznej infolinii regionalnej lub specjalistycznej – np. do specjalistycznego ośrodka leczenia lub innej instytucji (przełączenie do innego numeru);

Połączenia odrzucone – każda próba skontaktowania się z poszczególnymi kanałami Infolinii, która nie spełniła początkowych warunków „Połączenia” np. nie odebranie połączenia w ciągu 45 sekund od zakończenia połączenia z IVR – patrz def. powyżej;

Nie dotyczy połączeń telefonicznych przekierowanych z Infolinii (za pośrednictwem dedykowanego kodu IVR lub konsultanta Infolinii) do zewnętrznej infolinii regionalnej lub specjalistycznej – np. do specjalistycznego ośrodka leczenia lub innej instytucji (przełączenie do innego numeru).

System eWUŚ - Elektroniczna Weryfikacja Upnień Świadczeniobiorców to system umożliwiający natychmiastowe potwierdzenie prawa pacjenta do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;

System informatyczny Infolinii – całość sprzętu i oprogramowania realizująca zakładaną funkcjonalność, opisana w dokumentacji i dostarczona przez Wykonawcę w wyniku realizacji umowy;

ZIP – Zintegrowany Portal Pacjenta.

2. Warunki świadczenia usług

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu zamówienia, spełniając warunki określone w poniższych podrozdziałach:

2.1. Wymagania funkcjonalne

ID	Opis	Dotyczy okresu świadczenia usługi	Dotyczy oprogramowania przekazanego po okresie świadczenia usługi
WF-1	Wykonawca we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu umowy zapewni pomieszczenia i infrastrukturę techniczną tj. sprzęt do świadczenia obsługi infolinii telefonicznej dla dzwoniących z telefonów komórkowych i stacjonarnych w zakresie połączeń krajowych, system obsługi poczty elektronicznej, komunikator elektroniczny (chat), systemu obsługi zgłoszeń, rejestracji zgłoszeń i tworzenia statystyk wraz z oprogramowaniem oraz systemem uwierzytelniania użytkownika Infolinii zapewniającym możliwość jego powiązania z Internetowym Kontem Pacjenta (IKP). Wykonawca powinien wskazać szczegółowe parametry: infrastruktury technicznej wraz z oprogramowaniem oraz systemu uwierzytelniania użytkownika Infolinii zapewniającego możliwość jego powiązania z Internetowym Kontem Pacjenta (IKP).	TAK	TAK - dla oprogramowania

WF-2	Oprogramowanie utworzone i skonfigurowane przez Wykonawcę wraz ze wszystkimi rozwiązaniami wprowadzonymi za zgodą Zamawiającego w czasie eksploatacji i rozwoju systemu zostanie przekazane Zamawiającemu zgodnie z Etapem V	TAK	TAK
WF-3	W ramach okresowego świadczenia usługi Infolinii na rzecz Zamawiającego Usługi Infolinii będą realizowane zgodnie z normą PN-EN ISO 18295-1:2017 i 2:2017.	TAK	TAK
WF-4	Wykonawca będzie prowadził politykę bezpieczeństwa informacji oraz będzie utrzymywał adekwatne do obowiązującej polityki zabezpieczenia, zgodnie z normą EN 27001:2017.	TAK	TAK
WF-5	Niezbędne jest zapewnienie wykonania obowiązku prowadzenia infolinii 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. Nr 209, poz. 1243, z późn.zm.)	TAK	TAK
WF-6	Wykonawca do numeru infolinii zapewni wiązki kanałów tak aby zapewnić spełnienie wymagań wydajnościowych SLA Infolinii. Zalecane jest zapewnienie wiązek w liczbie i o parametrach, zapewniających nadmiarowość w stosunku do szacowanej liczby wiązek.	TAK	NIE
WF-7	Zamawiający udostępni Wykonawcy numery infolinii (dla połączeń krajowych i zagranicznych), które są własnością Zamawiającego. Zamawiający udostępni Wykonawcy adres email, który jest własnością Zamawiającego. Dla użytkowników Infolinii połączenia z Infolinią są bezpłatne.	TAK	NIE DOTYCZY

WF-8	<p>Oprogramowanie zastosowane przez Wykonawcę do obsługi Infolinii będzie umożliwiało w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) pracę równoczesną konsultantów linii wsparcia obsługiwanych przez Wykonawcę, b) nagrywanie, odsłuch oraz gromadzenie statystyk pracy Infolinii, c) przekierowanie rozmowy do innego konsultanta tej samej linii wsparcia lub pracownika NFZ w trzeciej linii wsparcia albo do zewnętrznej infolinii za pośrednictwem systemu IVR (1 linia wsparcia) lub bezpośrednio przez konsultanta w trakcie rozmowy (2 linia wsparcia), wraz z niezbędnym wsparciem dla podmiotu trzeciego (właściciela numeru zewnętrznego) związanym z podłączeniem do infolinii numeru zewnętrznego. Numery zewnętrzne przekazuje Wykonawcy Zamawiający. Przekierowanie rozmowy powinno umożliwiać przekazanie wstępnych informacji kolejnej linii wsparcia lub numerowi zewnętrznemu; d) zawieszanie rozmów przez konsultantów Infolinii (call hold) w przypadku konieczności konsultacji tematyki rozmowy bez konieczności zakończenia połączenia z użytkownikiem Infolinii, e) oddzwanianie do użytkownika Infolinii na jego żądanie, inicjowane bezpośrednio z IVR (call back) realizowane najpóźniej kolejnego dnia roboczego od czasu zgłoszenia przez użytkownika Infolinii f) prowadzenie kampanii wychodzących typu outbound (w trakcie usługi do 8 rocznie) 	TAK	TAK
-------------	--	-----	-----

WF-9	<p>Wykonawca zapewni obsługę automatyczną połączeń głosowych (IVR), w tym w celu segmentacji dzwoniących i obsługi najprostszych zapytań.</p> <p>Pełną treść komunikatów przekazywanych za pośrednictwem IVR w ramach uzgodnionej struktury przekaze Zamawiający, a każda zmiana podlega konsultacji i musi być zaakceptowana przez Zamawiającego.</p> <p>Najpóźniej co pół roku działania infolinii w ramach okresowego świadczenia usługi Infolinii na rzecz Zamawiającego, Wykonawca zaproponuje aktualizację listy zagadnień obsługiwanych automatycznie i przedstawi do akceptacji Zamawiającemu. Zamawiający ma prawo żądać wprowadzenia zmian do listy zagadnień obsługiwanych automatycznie. Wykonawca wdroży obsługę zatwierdzonych przez Zamawiającego zagadnień w terminie nie później niż 1 miesiąc od zatwierdzenia.</p> <p>W przypadku zdarzeń nadzwyczajnych, na wniosek Zamawiającego, Wykonawca zapewni dodanie zagadnienia obsługiwane automatycznie w ciągu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24h od zgłoszenia w przypadku zdarzeń krytycznych (np. w przypadku incydentu związanego z bezpieczeństwem informacji), • 5 dni roboczych w przypadku zdarzeń niekrytycznych. <p>Kategoria zdarzenia nadzwyczajnego (krytyczna / niekrytyczna) będzie określana każdorazowo w przekazywanym wniosku przez Zamawiającego.</p>	TAK	TAK
WF-10	<p>Połączenia nieobsługiwane podczas realnie prowadzonych w danym czasie rozmów muszą być kolejgowane, o czym dzwoniący będzie informowany komunikatami zawierającymi informacje o liczbie osób oczekujących w kolejce do wybranego zagadnienia oraz przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie z konsultantem z uwzględnieniem SLA. W takiej sytuacji dzwoniący powinien mieć możliwość wyboru opcji oddzwonienia przez konsultanta Infolinii (call back). Usługa call back powinna mieć możliwość parametryzowania tj. określania w jakich sytuacjach możliwe jest użycie przez użytkownika Infolinii usługi call back (np. w sytuacji długiego okresu oczekiwania na połączenie z konsultantem).</p>	TAK	TAK

**Materiał przeznaczony tylko do oszacowania wartości zamówienia publicznego.
Nie stanowi oferty i nie jest zaproszeniem do składania ofert.**

WF-11	W oprogramowaniu, do którego osoby obsługujące Infolinię będą miały obowiązek się logować, widoczne i rejestrowane muszą być wszystkie połączenia przychodzące i rzeczywiście obsługiwane, a także przerwy w obsłudze, w tym wynikające z zawieszania połączeń. Z punktu widzenia Zamawiającego ważne jest, aby połączenia przychodzące były obsługiwane bez przerw w ramach godzin pracy infolinii.	TAK	TAK
WF-12	W oprogramowaniu, do którego osoby obsługujące Infolinię będą miały obowiązek się logować, widoczne i rejestrowane muszą być połączenia wychodzące do użytkownika Infolinii inicjowane w ramach usługi oddzwaniania do klienta (call back).	TAK	TAK
WF-13	Infolinia Wykonawcy będzie działała w ramach 3 linii wsparcia. 1. linia wsparcia – IVR, m.in. z możliwością przekierowania do numerów zewnętrznych w ramach drzewa IVR, 2. linia wsparcia (infolinia ogólna) – konsultant udzielający informacji ogólnych, z możliwością przekierowania rozmowy do 3 linii wsparcia albo do innych numerów zewnętrznych wraz z możliwością uzyskania części informacji od dzwoniącego na podstawie skryptów rozmów i przekazanie ich do przedstawiciela obsługującego numer zewnętrzny lub kolejną linię wsparcia. 3. linia wsparcia – rozmowa przekierowana przez konsultanta do pracownika Zamawiającego, tylko w sprawach, które wykraczają poza zakres infolinii ogólnej oraz nie wymagających przekierowania do numeru zewnętrznego. 3. linię wsparcia dla wybranych zgłoszeń będą realizować wyznaczeni pracownicy Zamawiającego, w ramach udzielania konsultacji dla konsultantów 2.linii wsparcia Infolinii tylko w sprawach, które nie są objęte zakresem merytorycznym infolinii ogólnej, w dniach i godzinach pracy Zamawiającego. Usługa i oprogramowanie powinny umożliwiać przełączanie rozmów do różnych linii wsparcia i do numerów zewnętrznych.	TAK	TAK

WF-14	Wykonawca będzie świadczył usługę za pomocą następujących metod kontaktu z klientem: a) telefon, b) poczta elektroniczna, c) komunikator elektroniczny (chat).	TAK	TAK
WF-15	Wykonawca zapewni: • utrzymanie dostępności obsługi infolinii telefonicznej • działanie systemu obsługi poczty elektronicznej • obsługę komunikatora elektronicznego (chat) w dni powszednie w godzinach od 7.00 do 18.00 z tym, że 3. linia wsparcia dostępna jest w godzinach pracy Oddziałów Wojewódzkich i Centrali NFZ. Informacje o godzinach pracy Oddziałów Wojewódzkich i Centrali NFZ zostaną przekazane Wykonawcy po zawarciu umowy. Poza określonymi godzinami, a także w dni wolne od pracy powinien funkcjonować IVR, z możliwością zamówienia opcji call back przez dzwoniącego. W takiej sytuacji obsługa przez konsultanta Infolinii opcji call back powinna odbyć się najpóźniej do końca pierwszego dnia roboczego po jej zamówieniu przez użytkownika Infolinii. W przypadku obsługi komunikatora kontaktujący się powinien otrzymać wiadomość, że konsultanci dostępni są w godzinach 7.00 – 18.00.	TAK	TAK
WF-16	Wykonawca zapewni nadzór techniczny nad obsługą infolinii telefonicznej, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni sprzęt do obsługi infolinii oraz jego pełną obsługę techniczną, w tym pogotowie serwisowe w godzinach pracy infolinii oraz usuwanie awarii ww. sprzętu oraz będzie ponosił wszelkie koszty dotyczące funkcjonowania serwisu i napraw w ramach wynagrodzenia. Serwis obejmuje również wsparcie dla podmiotu trzeciego w zakresie podpinania numerów pod infolinię.	TAK	NIE DOTYCZY
WF-17	Wykonawca świadczy usługi serwisu na oprogramowanie dostarczone po okresowym świadczeniu usługi Infolinii na rzecz Zamawiającego przez okres minimum 1 roku od dnia podpisania protokołu potwierdzającego dostarczenie oprogramowania Zamawiającemu lub przez okres wskazany w złożonej przez Wykonawcę ofercie, dłuższy niż wskazany w tym wymaganiu. Serwis obejmuje również wsparcie dla	NIE DOTYCZY	TAK

**Materiał przeznaczony tylko do oszacowania wartości zamówienia publicznego.
Nie stanowi oferty i nie jest zaproszeniem do składania ofert.**

	podmiotu trzeciego w zakresie podpinania numerów pod infolinię.		
WF-18	Wykonawca zapewni nadzór merytoryczny nad obsługą Infolinii telefonicznej, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez konsultantów na pytania zadawane telefonicznie oraz szkolenie konsultantów Infolinii, w tym nowo zatrudnionych	TAK	NIE DOTYCZY
WF-19	Wykonawca zapewni obsługę infolinii telefonicznej przez odpowiednią liczbę konsultantów na jednej zmianie, w języku polskim oraz odpowiednią liczbę konsultantów w języku angielskim, by spełnić parametry wydajnościowe określone w wymaganiach wydajnościowych SLA.	TAK	NIE DOTYCZY
WF-20	Wykonawca zapewni rejestrowanie rozmów oraz zdalny dostęp do danych i statystyk z systemu infolinii, który jest użytkowany przez Wykonawcę oraz raportów, które pozwolą na pełną i prawidłową analizę funkcjonowania infolinii, obejmujące m.in.: i) liczbę połączeń przychodzących, ii) liczbę nieodebranych połączeń, iii) zestawień dotyczące ilościowych wymagań wydajnościowych (WW), które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA (opisanych poniżej), iv) zestawienie dotyczące liczby osób oczekujących w kolejce na połączenie, v) zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do odebrania połączenia, vi) zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia, vii) zestawienie zgłoszeń na pocztę elektroniczną, viii) zestawienie zgłoszeń na komunikator, ix) zestawienie dotyczące czasów dostępności konsultantów x) zestawienie dotyczące liczby zamówionych usług call back oraz połączeń wychodzących do użytkowników Infolinii w ramach obsługi zgłoszeń call back. Narzędzie do statystyk umożliwi tworzenie parametryzowanych raportów minimum w przedstawionym w tym wymaganiu zakresie. W ramach usługi statystyki będą przekazywane Zamawiającemu raz dziennie najpóźniej do godziny 13-tej w formie uzgodnionych z Zamawiającym zestawień (parametryzowanych raportów) w	TAK	TAK

**Materiał przeznaczony tylko do oszacowania wartości zamówienia publicznego.
Nie stanowi oferty i nie jest zaproszeniem do składania ofert.**

	postaci elektronicznej, a na żądanie Zamawiającego również papierowej. Statystyki muszą umożliwiać jednoznaczne określenie ilu jednocześnie konsultantów odbierało połączenia w ramach Infolinii.		
WF-21	Wykonawca zapewni ciągły dostęp Zamawiającego do przeprowadzonych rozmów w celu przesłuchania i oceny jakości pracy (na bieżąco – z uprawnieniami superuser lub poprzez przekazanie rozmów offline w ustalonych okresach czasu). Sposób udostępniania rozmów będzie wybierany przez Zamawiającego, musi być zapewniony dostęp online i offline.	TAK	TAK
WF-22	Wykonawca zapewni nagrywanie 100% rozmów dla celów dowodowych wraz z możliwością ich odsłuchiwania i wyszukiwania rozmów po parametrach np. dzień i godzina rozmowy, numer telefonu.	TAK	TAK
WF-23	Wykonawca zapewni przekazanie dzwoniącemu informacji o fakcie nagrywania rozmowy i wyrażeniu zgody na nagrywanie przed połączeniem z konsultantem Infolinii.	TAK	TAK
WF-24	Wykonawca : 1.przechowa we własnym zakresie nagrane rozmowy, zapewni archiwizację skrzynki pocztowej oraz zapewni archiwizację konta komunikatora przez okres wynikający z przepisów, w szczególności dotyczących archiwizacji (ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U. z 2011 r. Nr 123, poz. 698, z późn.zm.). 2. zapewni funkcjonalność systemu oraz wszelkie elementy techniczne umożliwiające szybki dostęp do nagrań i zarchiwizowanych danych poprzez podanie kryteriów wyszukiwania np. numer telefonu, data, godzina, konto, adresy, temat wiadomości elektronicznej, kluczowe słowa. 3. zapewni dostęp do archiwum Zamawiającemu w celu obsługi skarg i wniosków, w tym skarg na prowadzenie infolinii 4. przekaże zamawiającemu archiwum lub jego kopię oraz elementy niezbędne do realizacji funkcjonalności z pkt od 1 do 3.	TAK	TAK
WF-25	Wykonawca we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji umowy obsłuży pocztę elektroniczną (adres zostanie przekazany przez Zamawiającego po zawarciu Umowy).	TAK	TAK

**Materiał przeznaczony tylko do oszacowania wartości zamówienia publicznego.
Nie stanowi oferty i nie jest zaproszeniem do składania ofert.**

WF-26	Wykonawca zapewni nadzór merytoryczny nad obsługą poczty elektronicznej, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez konsultantów na pytania zadawane na adres poczty elektronicznej,	TAK	NIE DOTYCZY
WF-27	Wykonawca zapewni obsługę poczty elektronicznej przez odpowiednią liczbę konsultantów na jednej zmianie w języku polskim, by spełnić parametry wydajnościowe określone w wymaganiach wydajnościowych SLA oraz odpowiednią liczbę konsultantów udzielających informacji w języku angielskim dostępnych w godzinach pracy Infolinii,	TAK	NIE DOTYCZY
WF-28	Wykonawca zapewni rejestrowanie przychodzącej i wychodzącej poczty elektronicznej wraz z możliwością jej odczytu i wyszukiwania po takich parametrach jak m.in.. Adres e-mail, godzina interakcji, data interakcji, temat e-maila;	TAK	TAK
WF-29	Wykonawca zapewni ciągły dostęp Zamawiającemu do systemu poczty elektronicznej w celu odczytu i oceny jakości pracy konsultantów (w dowolnym czasie na prawach superuser lub poprzez przekazanie danych w ustalonych okresach czasu).	TAK	TAK
WF-30	Wykonawca we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji umowy będzie obsługiwał komunikator elektroniczny (chat). Jeżeli obsługiwanym komunikatorem elektronicznym (chat) będzie dostępne publicznie oprogramowanie firmy trzeciej, w którym do odbioru informacji niezbędne będzie posiadanie indywidualnego konta, to usługa będzie realizowana w oparciu o konto stanowiące własność Zamawiającego.	TAK	TAK
WF-31	Wykonawca zapewni nadzór merytoryczny nad obsługą komunikatora elektronicznego (chat), przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez konsultantów na pytania zadawane poprzez komunikator.	TAK	NIE DOTYCZY
WF-32	Komunikator elektroniczny (chat) musi być dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych tj. spełniać wymagania określone ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. Nr 209, poz. 1243, z późn.zm.).	TAK	TAK

**Materiał przeznaczony tylko do oszacowania wartości zamówienia publicznego.
Nie stanowi oferty i nie jest zaproszeniem do składania ofert.**

WF-33	Wykonawca zapewni obsługę komunikatora przez odpowiednią liczbę konsultantów na jednej zmianie w języku polskim, by spełnić parametry wydajnościowe określone w wymaganiach wydajnościowych SLA oraz odpowiedniej liczby konsultantów udzielających informacji w języku angielskim dostępnych w godzinach pracy Infolinii ,	TAK	NIE DOTYCZY
WF-34	Wykonawca zapewni rejestrowanie rozmów realizowanych za pomocą komunikatora	TAK	TAK
WF-35	Wykonawca zapewni ciągły dostęp Zamawiającemu do konta komunikatora elektronicznego (chat) w celu odczytu i oceny jakości pracy konsultantów (w dowolnym momencie z uprawnieniami superuser lub poprzez przekazanie danych w ustalonych okresach czasu). Sposób udostępnienia konta komunikatora elektronicznego (chat) będzie wybierany przez Zamawiającego, musi być zapewniony dostęp online i offline.	TAK	TAK
WF-36	Wykonawca dla każdego z kanałów kontaktu (telefonicznego, poczta elektroniczna, komunikator elektroniczny - chat) zapewni, we własnym zakresie, przesłuchanie/przegląd co najmniej 2% rozmów/sesji każdego konsultanta w celu oceny jakości jego pracy, najrzadziej raz na miesiąc. Badanie jakości w ramach okresowego świadczenia usługi Infolinii na rzecz Zamawiającego powinno zapewnić wiarygodność statystyczną na poziomie 90%. Wykonawca przechowuje wyniki oceny w karcie coachingowej pracownika. Zamawiający ma, na żądanie, wgląd w karty coachingowe. Wykonawca dostarczy raport, który będzie zawierał liczbę rozmów/sesji danego konsultanta w danym miesiącu i liczbę rozmów/sesji sprawdzonych przez wykonawcę, z którego będzie jednoznacznie wynikać, że dla każdego konsultanta Wykonawca zbadał minimum 2% rozmów dla każdego z kanałów kontaktu. Raporty będą wykonywane przez czas okresowego świadczenia usług Infolinii w tym na każde żądanie Zamawiającego. Zamawiający albo na zlecenie Zamawiającego podmiot trzeci może wykonać audyt sprawdzający rzetelność i prawidłowość wykonania tej usługi.	TAK	TAK

**Materiał przeznaczony tylko do oszacowania wartości zamówienia publicznego.
Nie stanowi oferty i nie jest zaproszeniem do składania ofert.**

WF-37	Wykonawca zapewni możliwość badania satysfakcji pacjentów z pracy konsultantów/ działania Infolinii z wykorzystaniem tego samego kanału, jaki był stosowany do kontaktu z Infolinią. System musi zapewniać możliwość oceny pracy konsultanta przez użytkownika Infolinii automatycznie dla każdej interakcji użytkownika z konsultantem oraz na żądanie użytkownika Infolinii. System oceny umożliwi zwrotny kontakt z użytkownikiem Infolinii po zakończeniu udzielania informacji w zakresie każdego z kanałów, jaki był stosowany do kontaktu z Infolinią. Wyniki oceny udostępniane będą do wglądu na każde żądanie Zamawiającego. Parametry systemu oceny pracy konsultantów będą określone i kontrolowane tylko przez Zamawiającego. Chodzi w szczególności o parametry dotyczące częstotliwości oceny przez użytkowników Infolinii, kontrolowanej interakcji czy kontrolowanego konsultanta lub grupy tematycznej konsultantów.	TAK	TAK
WF-38	Wykonawca utworzy oraz będzie utrzymywał i aktualizował bazę wiedzy na podstawie zakresu pierwotnej bazy wiedzy, którą ustala Zamawiający i przekazuje ją Wykonawcy. Zamawiający ma dostęp do bazy wiedzy z uprawnieniami superuser. Baza wiedzy jest własnością Zamawiającego i powinna zostać przekazana Zamawiającemu po okresowym świadczeniu usługi Infolinii na rzecz Zamawiającego	TAK	TAK
WF-39	W ramach okresowego świadczenia usługi Infolinii na rzecz Zamawiającego Wykonawca będzie zobowiązany do bieżącej aktualizacji bazy wiedzy każdorazowo na wniosek Zamawiającego. Dotyczy to też konieczności przekazywania Zamawiającemu wszystkich tematów i zagadnień, które zostały przekierowane do 3. linii wsparcia. Zamawiający na tej podstawie przekazuje raz w miesiącu (najpóźniej ostatniego dnia miesiąca) listę zagadnień, które powinny znaleźć się w bazie wiedzy. Zamawiający akceptuje lub odrzuca propozycje Wykonawcy.		

WF-40	Wykonawca powinien przekazać Zamawiającemu w terminie określonym w umowie, oprogramowanie spełniające kryteria określone m.in. w wymaganiach funkcjonalnych, na podstawie planu przygotowanego przez Wykonawcę i przekazanego Zamawiającemu. Oprogramowanie powinno być produkcyjnie funkcjonujące, rozwinięte, z odpowiednimi bazami, a system powinien być skonfigurowany, tak aby umożliwić przejście do realizacji usługi przez Zamawiającego na takim samym poziomie SLA jaki jest określony w tym dokumencie. Przekazanie to nie może powodować przerw w dostępie do Infolinii.	TAK	TAK
WF-41	Wykonawca powinien zapewnić, że oprogramowanie będzie umożliwiać realizację połączeń telefonicznych przekierowanych z Infolinii (za pośrednictwem dedykowanego kodu IVR lub konsultanta Infolinii) na zewnętrzne numery wskazane przez Zamawiającego. Oprogramowanie dostarczone po okresowym świadczeniu usługi Infolinii na rzecz Zamawiającego powinno umożliwiać Zamawiającemu podpięcie zewnętrznych, bezpłatnych numerów wybieranych przez użytkownika Infolinii za pośrednictwem IVR lub poprzez przełączenie przez konsultanta Infolinii 2. linii wsparcia. Wykonawca zapewnia wsparcie techniczne i serwisowe w zakresie podpinania numerów zewnętrznych, w tym dla podmiotów trzecich współpracujących z Zamawiającym.	TAK	TAK
WF-42	Wykonawca powinien zapewnić, że oprogramowanie dostarczone po okresowym świadczeniu usługi Infolinii na rzecz Zamawiającego będzie zawierało funkcjonalność Infolinii umożliwiającą prowadzenie kampanii wychodzących typu outbound.	NIE DOTYCZY	TAK

WF-43	Ze względu na pożądaną kompatybilność, dostarczone w ramach Zamówienia rozwiązania powinny pochodzić od jednego producenta. W przypadku oferowania rozwiązań różnych producentów, należy dostarczyć oświadczenie Wykonawcy o pełnej wzajemnej kompatybilności. Opis istniejącego środowiska Zamawiającego: <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unified Communication Manager 10.X – planowana migracja do wersji 11.X • Cisco Unified IM&Presence 10.X – planowana migracja do wersji 11.X • Cisco Unity Connection 10.X – planowana migracja do wersji 11.X • Cisco Prime Collaboration Provisioning 12.5 • Telefony IP Cisco, rozmieszczone w ponad 30 lokalizacjach NFZ • Bramy głosowe na bazie Routerów Cisco 2800, 2900, 3800, 4300 oraz dedykowane VG204 i VG224 	NIE DOTYCZY	TAK
--------------	--	-------------	-----

2.2. Wymagania wydajnościowe SLA

Poniższe wymagania wydajnościowe należy traktować jako nadrzędne w stosunku do szacowanej liczby odebranych połączeń telefonicznych, zgłoszeń e-mail oraz komunikatora elektronicznego (chat) Infolinii. Wykonawca zobowiązany jest do spełnienia warunków technicznych i organizacyjnych tak, aby wymagania wydajnościowe SLA zostały spełnione.

ID	Opis	Wartość oczekiwana SLA w Godzinach pracy infolinii	Wartość krytyczna w Godzinach pracy infolinii
WW-1	SL (Service Level) – gwarantowana liczba odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym bez uwzględnienia czasu spędzonego w obsłudze automatycznej (IVR).	(80,00%/20s., czyli 80% połączeń powinno być odebranych w ciągu 20 sekund) mierzona na bazie jednej godziny.	(70,00%/20s., czyli 70,00% połączeń powinno być odebranych w ciągu 20 sekund) mierzona na bazie jednej godziny.

WW-2	FCR (First Contact Resolution) – liczba spraw obsłużonych podczas połączenia z konsultantem bez konieczności oddzwania. Jako rozmowę obsłużoną bez konieczności oddzwania należy rozumieć rozmowę obsłużoną przez kolejną linię wsparcia (bez konieczności oddzwania).	>95,00%	< 85,00%
WW-3	ASA (Average Speed of Answer) – średni czas oczekiwania klienta na odebranie rozmowy przez konsultanta liczony od momentu rozpoczęcia połączenia (wlicza się czas spędzony na IVR).	<15 s	> 60 s
WW-4	AR (Abandoned Resolution) – wskaźnik połączeń odrzuconych po odsłuchaniu IVR, które nie doczekały się połączenia. Wykonawca zapewni obliczenie wskaźnika z uwzględnieniem raportów od dostawcy łączy o połączeniach, które uzyskały sygnał zajętości na wejściu do Infolinii.	<10,00%	<20,00%
WW-5	Gwarantowany czas dostępności usługi na bazie kwartalnej.	>99,80%	<95,00%

WW-6	Czas odpowiedzi na wiadomości poczty elektronicznej na każdej zmianie (diennej i nocnej).	90,00% zapytań w ciągu 8 godzin, 10,00% zapytań najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych licząc (w obu przypadkach) od momentu otrzymania zapytania wiadomości poczty elektronicznej.	45,00% zapytań w ciągu 8 godzin, 5,00% zapytań najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych licząc (w obu przypadkach) od momentu otrzymania zapytania wiadomości poczty elektronicznej.
WW-7	Czas odpowiedzi na zapytania przez komunikator	80,00% zapytań w ciągu 5 minut licząc od momentu otrzymania zapytania przez komunikator.	45,00% zapytań w ciągu 5 minut licząc (w każdym z powyższych przypadków) od momentu otrzymania zapytania przez komunikator.
WW-8	Obsługa połączeń przychodzących.	99,80% Architektura Systemu IVR ma zapewniać parametry jakościowe wykluczające pojedynczy punkt awarii oraz gwarantujące dostępność na poziomie co najmniej 99,80% 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 1,5 godzin.	99,00%
WW-9	Maksymalna dzienna liczba obsługiwanych połączeń typu call back	30	15

2.3. Wymagania нефunkcjonalne

ID	Opis
WN-1	Przedstawione w projekcie technicznym elementy Systemu informatycznego Infolinii muszą uwzględniać szafy montażowe o rozmiarze 42U umożliwiające dalszą rozbudowę systemu przynajmniej w zakresie 25% jego wymaganej wydajności zdefiniowanej w niniejszych wymaganiach.
WN-2	<p>Oprogramowanie systemu informatycznego Infolinii musi być w najnowszej wersji z pełną konfiguracją funkcjonalną, gotowe produkcyjnie, objęte wsparciem i gwarancją producenta..</p> <p>Uwzględnione w projekcie technicznym urządzenia (serwery) muszą być zbudowane w zakresie podstawowych podzespołów w komponenty dostarczone przez tego samego producenta co samo urządzenie (serwer).</p> <p>Uwzględnione w projekcie technicznym urządzenia do wykonywania kopii bezpieczeństwa systemu mają umożliwiać wykonanie kompletnej kopii opisanej w wymaganiu WN-8 w sposób zautomatyzowany bez ingerencji operatora, na oddzielnych nośnikach przez min 7 kolejnych dni.</p> <p>Uwzględnione w projekcie technicznym macierze przeznaczone do przechowywania danych muszą posiadać pojemność umożliwiającą przechowanie danych w okresie min 7 lat pracy systemu informatycznego Infolinii, przy czym dalsza rozbudowa, także po upływie tego terminu, musi umożliwiać przynajmniej dwukrotne zwiększenie pojemności.</p> <p>Komunikacja pomiędzy macierzami a urządzeniami realizującymi poszczególne usługi (serwerami) ma być zrealizowana w oparciu o interfejs FC (Fibre Channel).</p>
WN-3	Uwzględnione w projekcie technicznym urządzenia muszą być oznakowane znakiem CE lub posiadać deklarację zgodności wystawioną przez wytwórcę sprzętu zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.
WN-4	Uwzględnione w projekcie technicznym typy serwerów i system operacyjny musi znajdować się na liście kompatybilności (Hardware Compatibility List) oferowanego oprogramowania publikowanej przez producenta oprogramowania.
WN-5	Przedstawiony w projekcie technicznym System może być zbudowany z wykorzystaniem wirtualizacji dla realizacji wybranych funkcjonalności.
WN-6	<p>Po okresie świadczenia usługi system zostanie przeniesiony do infrastruktury zbudowanej przez Zamawiającego z wykorzystaniem projektu technicznego oraz oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę.</p> <p>Harmonogram przeniesienia zostanie opracowany przez Wykonawcę w uzgodnieniu z Zamawiającym.</p> <p>Przeniesienie systemu nie może mieć wpływu na ciągłość świadczenia usługi i działanie infolinii.</p>
WN-7	Przedstawiony w projekcie technicznym System informatyczny Infolinii ma umożliwiać archiwizowanie danych o zdarzeniach rejestrowanych w systemie. Archiwizowanie polega na przenoszeniu danych do odrębnego wydzielonego obszaru w sposób zapewniający integralność archiwizowanych danych.

WN-8	<p>Przedstawiony w projekcie technicznym System informatyczny Infolinii ma umożliwiać wykonywanie kopii bezpieczeństwa poszczególnych elementów systemu zgodnie ze zdefiniowaną polityką backupu, przyjętą przez Zamawiającego.</p> <p>Wykonywana kopia bezpieczeństwa musi umożliwiać wykonanie selektywne backupu kompletnych baz danych oraz środowiska poszczególnych modułów i maszyn.</p> <p>Architektura systemu musi zapewniać bezpieczne wykonanie kopii przy zachowaniu reguł inicjacji ruchu w sieci.</p> <p>Oprogramowanie przewidziane do wykonywania kopii bezpieczeństwa systemu musi umożliwiać centralne zarządzanie politykami, nośnikami i zadaniami związanymi z wykonywaniem kopii bezpieczeństwa systemu.</p>
WN-9	<p>Przedstawiony w projekcie technicznym System informatyczny Infolinii ma być wyposażony w system zdalnej konsoli umożliwiający zarządzanie infrastrukturą w obu lokalizacjach w sposób zdalny ze wskazanego pomieszczenia służącego do zarządzania infrastrukturą.</p> <p>Zdalna konsola musi umożliwiać zarządzanie wszystkimi elementami systemu przynajmniej na poziomie obsługi aplikacji.</p> <p>Liczba stacji roboczych dostarczonych z systemem, przewidzianych do zarządzania systemem w każdym ośrodku musi umożliwiać równoczesną pracę przynajmniej trzech osób.</p>
WN-10	<p>Wykonawca zapewni w ramach realizowanej umowy wsparcie techniczne dla wszystkich produktów dostarczonych w ramach umowy przez okres wynikający z warunków gwarancji i nadzoru autorskiego.</p>
WN-11	<p>Wykonawca dla wszystkich produktów dostarczy bezterminową nieograniczoną licencję na użytkowanie oprogramowania uprawniającą Zamawiającego do instalacji oprogramowania w tych środowiskach bez ograniczenia liczby hostów na których instalowane będą aplikacje oraz liczby użytkowników i liczby transakcji realizowanych przez system.</p>

WN-12	<p>W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie jakichkolwiek uzasadnionych roszczeń wobec Zamawiającego z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich kroków prawnych zapewniających należytą ochronę Zamawiającego przed takimi roszczeniami osób trzecich, pod warunkiem niezwłocznego zawiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o fakcie zgłoszenia roszczenia. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się wstąpić w miejsce Zamawiającego, lub w przypadku braku takiej możliwości, przystąpić po stronie Zamawiającego do wszelkich postępowań toczących się przeciwko Zamawiającemu, a także zobowiązuje się zrekompensować Zamawiającemu wszelkie koszty, jakie poniesie Zamawiający lub jakie będzie zobowiązany zapłacić osobie trzeciej w związku z uzasadnionym roszczeniem lub pozwem sądowym o naruszenie patentu, prawa autorskiego, licencji, zastrzeżonego wzoru lub praw do znaku towarowego – na podstawie wyroku sądowego, wyroku z orzeczenia sądu polubownego lub porozumienia stron z udziałem Wykonawcy.</p> <p>Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z Systemem informatycznym Infolinii lub częścią Systemu informatycznego Infolinii, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań. W szczególności, w razie wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, lub wniesienia sprawy przed sąd polubowny, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie Zamawiającego.</p> <p>Ponadto, jeśli używanie Systemu informatycznego Infolinii lub części Systemu informatycznego Infolinii stanie się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa Strony lub osoby trzeciej o naruszenie praw własności intelektualnej, jak wymieniono powyżej, Wykonawca może na swój własny koszt wybrać jedno z poniższych rozwiązań:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) uzyskać dla Zamawiającego prawo dalszego użytkowania Systemu informatycznego Infolinii lub części Systemu informatycznego Infolinii lub 2) zmodyfikować Systemem informatyczny Infolinii lub część Systemu informatycznego Infolinii tak, żeby były zgodne z Umową, ale wolne od jakichkolwiek wad lub roszczeń osób trzecich.
WN-13	<p>Wykonawca opracuje plan testów akceptacyjnych oprogramowania, składający się ze scenariuszy testowych weryfikujących m.in. spełnienie wymagań funkcjonalnych przedstawionych w rozdziale 2.1. OPZ. Plan testów akceptacyjnych będzie podlegał zatwierdzeniu przez Zamawiającego</p>
WN-14	<p>Wykonawca dokona pełnej konfiguracji systemu informatycznego Infolinii w sposób umożliwiający rozpoczęcie pracy. Konfiguracja obejmie w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zdefiniowanie odpowiednich ról użytkowników, - zdefiniowanie odpowiednich polityk, - zdefiniowanie odpowiednich profili, - zdefiniowanie odpowiednich reguł monitorowania i raportowania w systemie.

WN-15	<p>Odbiory Produktów poszczególnych etapów wdrożenia uznaje się za dokonane po:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) odbiorze Dokumentacji Oprogramowania, 2) odbiorze Dokumentacji Systemu, 3) przeprowadzeniu testów i usunięciu błędów oprogramowania, 4) wdrożeniu Systemu, 5) realizacji warsztatów. <p>Podpisanie przez Kierownika Projektu protokołu odbioru nastąpi w terminie do 3 Dni Roboczych od odbioru ostatniego z elementów wymienionych w punktach 1-4.</p>
WN-16	System informatyczny Infolinii musi posiadać pełną dokumentację użytkownika (administratora, operatora itp.) oraz pełną dokumentację interfejsów API udostępnianych do integracji z systemami trzecimi.
WN-17	Wykonawca musi dostarczyć pełną, najbardziej aktualną dokumentację techniczną oraz eksploatacyjną oprogramowania.
WN-18	System informatyczny Infolinii musi posiadać graficzny interfejs użytkownika (GUI) w języku polskim lub angielskim dla osób wykonujących zadania administracyjne.
WN-19	System informatyczny Infolinii musi posiadać graficzny interfejs użytkownika (GUI) w języku polskim dla osób wykonujących zadania operacyjne.
WN-20	System informatyczny Infolinii musi gromadzić i zarządzać danymi w oparciu o relacyjną bazę danych obsługującą standard SQL (przynajmniej w oparciu o dwa z następujących produktów: Microsoft SQL, IBM DB2, Oracle DB oraz PostgreSQL).
WN-21	Część serwerowa oprogramowania musi działać przynajmniej na dwóch z aktualnie eksploatowanych przez zamawiającego platformach systemowych z wymienionych: AIX, HP-UX, LINUX, Windows.
WN-22	<p>Wykonawca zapewni serwis oprogramowania dostarczonego w ramach Etapu V Systemu informatycznego Infolinii.</p> <p>Czasy reakcji na zgłoszenie Awarii /Błędu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) 1 godzina od chwili zgłoszenia do Wykonawcy Błędu Krytycznego, b) 4 godziny robocze od chwili zgłoszenia do Wykonawcy Błędu. <p>Czasy usuwania Błędu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) 4 godziny od chwili zgłoszenia do Wykonawcy Błędu Krytycznego, b) 24 godziny robocze od chwili zgłoszenia do Wykonawcy Błędu. <p>Błąd krytyczny – oznacza stan systemu informatycznego Infolinii, w którym niedostępne są funkcjonalności którejkolwiek z usług wymienionych w punktach: WF-1, WF-4, od WF-7 do WF-15.</p> <p>Błąd – oznacza stan systemu informatyczny Infolinii, w którym ograniczone są funkcjonalności którejkolwiek z usług wymienionych w wymaganiach funkcjonalnych.</p>
WN-23	System informatyczny Infolinii musi pozwalać na wprowadzanie polskich znaków diakrytycznych oraz musi je poprawnie obsługiwać oraz eksportować z zastosowaniem kodowania w standardzie UTF8.

WN-24	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 niniejszej Umowy.
--------------	--

2.4. Wymagania bezpieczeństwa

ID	Opis
WB-1	Wykonawca zapewni obsługę Infolinii w 2 lokalizacjach nie podatnych na te same zagrożenia środowiskowe. Druga lokalizacja Infolinii powinna posiadać obsługę przez co najmniej 30% konsultantów. Obie lokalizacje będą aktywne. Wykonawca zapewni łączną wydajność obu ośrodków jednocześnie na poziomie obsługi 120% konsultantów. W przypadku awarii jednej lokalizacji druga musi zapewnić obsługę przez 100% konsultantów.
WB-2	Wykonawca zapewni infrastrukturę oraz aktualny zakres danych w każdym z ośrodków.
WB-3	Zamawiający nie dopuszcza wykorzystywania w Infolinii telepracy podczas obsługi klientów, ze względu na wrażliwy charakter przetwarzanych danych. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca będzie dostarczał kopie listy obecności konsultantów, którą będzie można wrywkowo weryfikować z raportami zawierającymi informacje o aktywności konsultantów.
WB-4	Zamawiający nie dopuszcza wykorzystywania zasobów chmury w Infolinii ze względu na wrażliwy charakter przetwarzanych danych.
WB-5	W ramach świadczenia usługi Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za nieprawidłowe informowanie klientów Infolinii.

WB-6	<p>Wykonawca zapewni redundancję systemów informacyjnych stosowanych do obsługi infolinii (w szczególności systemu obsługi zgłoszeń, rejestracji zgłoszeń i tworzenia statystyk i innych systemów wspomagających), w taki sposób, aby zapobiec pojedynczemu punktowi awarii. W szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zapewni zasilanie z co najmniej dwóch niezależnych linii zasilających,• Zapewni dostęp do Internetu przez co najmniej 2 łącza,• Zapewni czas przełączenia z centrum podstawowego na zapasowe nie dłuższy niż 1 godzina,• W ramach swojej Polityki bezpieczeństwa informacji opracuje plany i procedury odtwarzania po awarii systemów teleinformatycznych oraz plany i procedury ciągłości działania,• W ramach prac Etapu I 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 infolinii 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 kopie zapasowe, testował możliwość odtwarzania kopii zapasowych i przechowywał kopie w innej lokalizacji niż serwery, niepodatnej na te same zagrożenia,• Zapewni podtrzymanie zasilania poprzez zastosowanie systemów UPS i agregatów prądotwórczych zapewniając osiągnięcie wymaganego SLA,• Zabezpieczy serwerownie Infolinii przed zagrożeniami środowiskowymi i fizycznymi zgodnie z wymaganiami normy ISO 22301 :2012 dla ciągłości działania, <p>• Dostarczy dowody spełniania powyższych wymagań (np. umowy związane z funkcjonowaniem serwerowni zapewniające odpowiedni poziom SLA, wyniki testów przełączenia pomiędzy ośrodkiem podstawowym i zapasowym, procedury ciągłości działania, dokumentację systemu bezpieczeństwa nie później niż 14 dni od daty zawarcia Umowy.</p>
-------------	--

WB-7	<p>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. 2018 r. poz. 1000).</p> <p>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.</p> <p>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.2018 r. poz. 1000 nie rzadziej niż raz na pół roku. Koszt audytów ponosi Wykonawca.</p> <p>Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia każdego pracownika Infolinii z zakresu ochrony danych osobowych przed dopuszczeniem go do obsługi infolinii. Wykonawca będzie przekazywał do Zamawiającego kopię potwierdzenia tego szkolenia dla każdego pracownika Infolinii.</p> <p>Wykonawca zobowiąże pracowników infolinii do zachowania poufności danych osobowych zgodnie z wymaganiami obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych. Wykonawca wyda pracownikom infolinii upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ustalonym z Zamawiającym zakresie. Zobowiązania do zachowania poufności i upoważnienia zostaną przekazane Zamawiającemu.</p> <p>Zobowiązania i upoważnienia są przechowywane przez Wykonawcę zgodnie z przepisami Prawa Pracy i muszą być udostępnione Zamawiającemu na każde jego żądanie.</p>
WB-8	<p>Wykonawca gwarantuje prowadzenie działalności Infolinii zgodnie z przepisami w zakresie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz Prawa Pracy i bierze na siebie pełną odpowiedzialność w przypadku konieczności przerwania działalności jednostek w wyniku nie przestrzegania przepisów prawa.</p>
WB-9	<p>Zamawiający ma prawo wglądu w wyniki audytów i kontroli przeprowadzonych w zakresie prowadzonej przez Wykonawcę działalności Infolinii.</p> <p>Zamawiający ma prawo do audytowania Infolinii ze względu na zgodność z wymaganiami umowy, wymaganiami norm ISO 27001, EN 15838 i aktów prawnych.</p>

2.5. Wymagania względem szkoleń konsultantów infolinii

W rozdziale przedstawiono wymagania względem realizacji szkoleń i weryfikacji wiedzy konsultantów infolinii.

ID	Opis
WSZ-1	<p>Wykonawca będzie zobowiązany do przeszkolenia każdego konsultanta Infolinii zgodnie z opracowanym harmonogramem szkoleń oraz profilem danego konsultanta.</p> <p>Wykonawca przygotuje kompletne materiały szkoleniowe dla konsultantów zgodnie z wymaganym zakresem merytorycznym (zakresem szkoleń).</p> <p>Zamawiający ma możliwość wglądu i wnoszenia uwag do harmonogramu szkoleń oraz materiałów szkoleniowych przed przystąpieniem do realizacji szkoleń przez Wykonawcę.</p> <p>Wykonawca będzie zobowiązany do aktualizacji materiałów szkoleniowych zgodnie ze zmianami przepisów prawa oraz potrzebami wynikającymi z realizacji usług Infolinii oraz przeszkolenia wszystkich wcześniej szkolonych pracowników w zakresie dokonanej aktualizacji materiałów szkoleniowych.</p>
WSZ-2	<p>Wszyscy konsultanci infolinii przed dopuszczeniem do pracy zostaną przeszkoleni i zostaną poddani egzaminowi sprawdzającemu wiedzę i umiejętność obsługi zgłoszeń.</p> <p>Zamawiający ma możliwość wglądu i wnoszenia uwag do materiałów niezbędnych do przeprowadzenia egzaminu.</p> <p>Do świadczenia usług Infolinii będą dopuszczeni wyłącznie konsultanci, którzy uzyskają pozytywny wynik egzaminu. Poprzez pozytywny wynik egzaminu należy rozumieć udzielenie minimum 60% poprawnych odpowiedzi.</p> <p>Wykonawca przeprowadzi egzamin sprawdzający nowych konsultantów w zakresie świadczonej usługi, każdorazowo przed dopuszczeniem do pracy konsultanta.</p> <p>Wykonawca dokona podziału konsultantów na grupy merytoryczne (linie tematyczne) zapewniając odpowiedni poziom wiedzy ze wszystkich zagadnień w całym zespole konsultantów. Dla poszczególnych grup merytorycznych (linii tematycznych) Wykonawca dobierze zakres szkoleń i zakres egzaminów.</p> <p>Egzaminy rozumiane, jako egzaminy dla wszystkich grup merytorycznych mają obejmować pełen zakres zagadnień określonych w wymaganiu WSZ-3.</p> <p>Zamawiający ma prawo udziału w egzaminach oraz przy sprawdzaniu samych egzaminów w roli obserwatora.</p>

WSZ-3	<p>Zakres szkolenia i przeprowadzanych egzaminów będą obejmowały następujące zagadnienia:</p> <p>a) Zakres zagadnień wskazany w rozdziale 1.2.</p> <p>b) Znajomość aktów prawnych dotyczących sektora ochrony zdrowia, a w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 581, z późn.zm.), 2. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz.U. z 2015 r. poz. 636), 3. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2012 r. poz. 159, z późn.zm.), 4. Ustawa z dnia 8 września 2006 r o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz.U. z 2013 r. poz. 757, z późn.zm.), 5. Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U. z 2015 r. poz. 464) 6. Ustawa z dnia 6 września 2001r. Prawo farmaceutyczne (Dz.U. z 2001 r. nr 126 poz. 1381) 7. Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych (Dz. U. z 2011r. nr 122 poz. 696) <p>c) Znajomość przepisów ochrony danych osobowych:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Przepisy ustawy o ochronie danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem: <ol style="list-style-type: none"> a. Przepisów karnych, b. Pojęć – dane osobowe, ,inspektor ochrony danych osobowych, odbiorca danych, udostępnianie danych osobowych, zgody, powierzenia przetwarzania danych osobowych, c. Zgoda, a obowiązek informacyjny, d. Podstawy przetwarzania danych osobowych (zgoda, przepis prawa, umowa, dobro publiczne, usprawiedliwiony cel administratora danych), e. Dane zwykłe/dane wrażliwe, f. Obowiązki Administratora Danych: informacyjny/ korekcyjny/ zakazowy, g. Obowiązki zabezpieczenia danych, h. Przekazywanie danych za granicę. 2. Sposób realizacji przepisów ustawy o ochronie danych osobowych w call center. Dopuszcza się, aby konsultanci specjalizowali się w wydzielonym obszarze merytorycznym w ramach drugiej i trzeciej linii wsparcia, co może skutkować podziałem kompetencji pomiędzy konsultantów (nie każdy z konsultantów będzie musiał wykazać się posiadaniem wiedzy bezwzględnie w każdym obszarze merytorycznym) z jednoczesnym założeniem, że zostaną spełnione wymagania wydajnościowe SLA dla każdego kanału świadczenia usług Infolinii. <p>Przedstawiony zakres szkoleń i testów zostanie przedstawiony Zamawiającemu do wglądu i wniesienia uwag oraz akceptacji.</p>
--------------	--

WSZ-4	<p>Wykonawca przeprowadzi szkolenia z umiejętności miękkich konsultantów Infolinii w ramach I Etapu oraz każdorazowo przy zatrudnieniu nowych pracowników, chyba, że konsultanci odbyli już szkolenie u Wykonawcy i posiadają dowód odbycia szkolenia. Szkolenie obejmie techniki profesjonalnej obsługi klienta, obsługi trudnego klienta i reklamacji, oraz budowania profesjonalnego wizerunku firmy Zamawiającego. Celem szkolenia jest kształtowanie postawy pro-klienckiej.</p> <p>Konsultanci opanują standardy prowadzenia rozmów telefonicznych z uwzględnieniem wymagań Zamawiającego w zakresie formalności rozmowy np. sposobu powitania i zakończenia rozmowy.</p> <p>W trakcie szkoleń ćwiczone będą takie umiejętności jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • badanie potrzeb klienta, • zarządzanie czasem i przebiegiem rozmowy, • rozwijane są umiejętności komunikacyjne mające na celu wyeliminowanie zwrotów potocznych, błędów językowych, czarnych zwrotów, • umiejętność zadawania odpowiednich pytań, • parafrazowanie wypowiedzi klienta, • łagodzenie zastrzeżeń, • techniki przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg.
WSZ-5	<p>Wykonawca przygotuje i będzie przeprowadzał szkolenia i egzaminy (do których Zamawiający ma prawo zgłosić uwagi) wobec nowych konsultantów i okresowo (raz na kwartał) wobec pracujących konsultantów.</p> <p>Szkolenia uwzględnią zmiany w przepisach prawa, w szczególności dotyczących ochrony zdrowia.</p> <p>Egzaminy, również podlegają aktualizacji i w szczególności uwzględniają zmiany w przepisach prawnych.</p> <p>Wyniki egzaminów będą przekazane Zamawiającemu.</p>
WSZ-6	<p>Wykonawca zapewni obsługę klientów korzystających z infolinii zgodnie ze standardami odnoszącymi się do poziomu obsługi, kultury oraz uprzejmości. W razie zidentyfikowania naruszeń standardów Wykonawca będzie zobowiązany dodatkowo przeszkolić konsultantów. W przypadku zidentyfikowania drugiego naruszenia standardów przez konsultanta Wykonawca będzie zobowiązany odsunąć go od prac w Infolinii.</p> <p>Potwierdzeniem utrzymania standardów będą karty coachingowe konsultantów oraz raporty przekazywane przez Wykonawcę Zamawiającemu. W raportach muszą być odnotowywane skargi użytkowników na działania konsultantów.</p>
WSZ-7	<p>Wykonawca zapewni, że konsultant będzie pracował nie więcej niż 8 godzin w okresie jednej doby (24 godzin).</p>
WSZ-8	<p>Wykonawca zaproponuje i ustali z Zamawiającym dopuszczalne sposoby rozpoczynania i kończenia rozmów oraz sposób zwracania się do klientów infolinii. Na wniosek Zamawiającego może nastąpić zmiana standardów kultury prowadzenia rozmów i korespondencji bez dodatkowych opłat. Wszelkie informacje przekazywane przez konsultantów infolinii powinny być przedstawione w sposób zrozumiały dla użytkownika infolinii.</p>
WSZ-9	<p>Co miesiąc Wykonawca przeprowadzi kontrolę jakości pracy każdego pracownika Infolinii. Celem kontroli jakości pracy jest jak najszybsza reakcja na nieprawidłową obsługę klienta w celu zapewnienia dobrej reputacji Zamawiającego i uniknięcia niechęci klienta do korzystania z Infolinii. Wyniki kontroli udostępniane będą do wglądu na żądanie Zamawiającego.</p>

2.6. Wymagania w zakresie realizacji testów

Podstawą do odebrania Etapu I i uruchomienia infolinii będzie wykonanie 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.

1. Wykonawca przygotuje plan testów zgodnie z harmonogramem prac, który po zatwierdzeniu przez Zamawiającego będzie podstawą testów prowadzonych w ramach procedury odbioru Etapu I.
2. Plan testów będzie zawierał:
 - a. Harmonogram testów,
 - b. Metodykę testowania:
 - i. Warunki realizacji testów,
 - ii. Założenia obciążeniowe,
 - iii. Przygotowanie testów: środowisko testowe, scenariusze testowe,
 - iv. Rejestrowanie wyników testów,
 - c. Role i odpowiedzialności,
 - d. Kryteria spełnienia wymagań.
3. Plan testów będzie uwzględniał przeprowadzenie testów w zakresie:
 - a. Weryfikacji testów wydajnościowych:
 - i. Weryfikacji parametrów wydajnościowych przy 100 osobach dzwoniących jednocześnie przez 8 godzin,
 - ii. Weryfikacji parametrów wydajnościowych przy 60 wiadomościach poczty elektronicznej w ciągu godziny,
 - iii. Weryfikacji parametrów wydajnościowych przy 60 sesjach w komunikatorze w ciągu godziny,
 - b. Obsługi IVR zgodnie z katalogiem zgłoszeń infolinii i opracowanych procedur.

- c. Raportowania (bieżące (dzienne), okresowe).
- d. Dostępu Zamawiającego do zasobów systemu.

2.7. Wymagania dotyczące dokumentacji

Wykonawca w ramach Etapu I przygotuje następujący zakres dokumentacji (uwzględniający Proponowane podejście do świadczenia usług Infolinii, stanowiącą element oferty Wykonawcy) i przedstawi do akceptacji Zamawiającego:

- 1) Plan Projektu zawierający:
 - a) Strukturę organizacyjną,
 - b) Zakres odpowiedzialności poszczególnych ról,
 - c) Plan komunikacji,
 - d) Harmonogram Projektu,
 - e) Produkty Projektu, wraz z określeniem ich zależności oraz kryteriów jakości poszczególnych produktów,
 - f) Sposób zarządzania Projektem, w tym minimum: zarządzanie jakością, zarządzanie zmianą, zarządzanie ryzykiem.
- 2) Plan uruchomienia Infolinii (uwzględniający Metodykę uruchomienia Infolinii, stanowiącą element oferty Wykonawcy), zawierający:
 - a) Plan zapewnienia infrastruktury lokalowej ośrodka/ośrodków Infolinii,
 - b) Plan budowy infrastruktury technicznej i narzędziowej,
 - c) Plan organizacji Infolinii - utworzenia struktur organizacyjnych i procedur zarządzania Infolinii,
 - d) Przewidzianą liczbę konsultantów do obsługi Infolinii, w podziale na poszczególne lokalizacje i z uwzględnieniem zmian liczby konsultantów w czasie.
- 3) Harmonogram i szczegółowy planu budowy i wdrożenia systemu Infolinii dla Zamawiającego.
- 4) Macierz spełniania wymagań, zawierająca szczegółowy opis sposobu spełnienia przez Wykonawcę wszystkich wymagań określonych w rozdziale nr 2 niniejszego dokumentu.
- 5) Projekt funkcjonalny systemu.
- 6) Plan szkoleń, zawierający:
 - a) Harmonogram szkoleń,
 - b) Organizację szkoleń,
 - c) Zakres szkoleń,
 - d) Raportowanie.
- 7) Plan testów (zgodny z wymaganiami opisanymi w rozdziale 2.6), zawierający:

- a) Harmonogram testów,
 - b) Metodykę testowania:
 - i) Warunki realizacji testów,
 - ii) Założenia obciążeniowe,
 - iii) Przygotowanie testów: środowisko testowe, scenariusze testowe,
 - iv) Rejestrowanie wyników testów,
 - c) Role i odpowiedzialności,
 - d) Kryteria spełnienia wymagań.
- 8) Szczegółowe założenia świadczenia usług Infolinii, zawierające:
- a) Zarządzanie centrum infolinii:
 - i) Struktura organizacyjna,
 - ii) Procedury zarządcze,
 - b) Wyposażenie stanowiska konsultanta;
 - c) Parametry infrastruktury technicznej i narzędziowej,
 - d) Zawartość bazy wiedzy, jej strukturę, metody zarządzania bazą wiedzy oraz procedurę zmian w zakresie utrzymania bazy wiedzy,
 - e) Instrukcje dostępu do danych dla przedstawicieli Zamawiającego,
 - f) Dokumentacja ochrony danych osobowych:
 - i) Dokumentacja przetwarzania danych osobowych
 - ii) Ewidencja upoważnień,
 - iii) Powołanie Inspektora Ochrony Danych Osobowych
 - iv) Lista zabezpieczeń teleinformatycznych, technicznych i organizacyjnych.
 - g) Dokumentacja polityki bezpieczeństwa informacji, zawierająca minimum:
 - i) Dokumentację przetwarzania ochrony danych osobowych
 - ii) Upoważnienie do przetwarzania danych osobowych pracowników Wykonawcy,
 - iii) Metodykę analizy ryzyka, analizę ryzyka, plan postępowania z ryzykiem,
 - iv) Wyniki analizy ryzyka zgodnie z normą 27005:2011,
 - v) Deklarację stosowania zgodnie z normą PN/ISO 27001:2013,
 - vi) Plany i procedury ciągłości działania,
 - vii) Procedury zarządzania danymi, w tym zarządzania kopiami zapasowymi i kopiami archiwalnymi,
 - viii) Procedury odtwarzania po awarii, w tym m.in. procedury odtwarzania z kopii zapasowych,
 - ix) Procedury zarządzania zmianą,
 - x) Procedury rekrutacji, zmiany stanowiska i zwalniania pracowników.

- h) Monitorowanie jakości usług i raportowanie:
 - i) Metryka usługi - uzgodniony katalog mierników jakości usług (parametry SLA),
 - ii) Częstotliwość raportowania (raporty codzienne i okresowe, na żądanie),
 - iii) Zakres merytoryczny raportów (ustalenie parametrów mierzenia jakości, w oparciu o możliwe mierzalne parametry, w tym weryfikacja parametrów SLA oraz jakości udzielanych informacji np. liczba połączeń z tego samego numeru),
 - iv) Procedury wyjaśniania odstępstw jakości usług od ustalonych parametrów,
 - v) Zasady dostępu Zamawiającego do danych w systemie Wykonawcy umożliwiającym weryfikację parametrów świadczenia usług,
 - vi) Metody i procedurę kontroli jakości pracy konsultanta.
- 9) Procedury dla poszczególnych kategorii zgłoszeń Infolinii, zawierające:
 - a) Skrypty typowych rozmów,
 - b) Procedury postępowania dla zgłaszanych zdarzeń określonej kategorii, określających ścieżkę postępowania oraz jakie informacje są rejestrowane,
 - c) Procedury przekazywania zgłoszenia, wraz z historią kontaktu do konsultantów kolejnej linii wsparcia i pomiędzy konsultantami.
- 10) Skrypty merytoryczne Infolinii dla zakresu merytorycznego opisanego w rozdziale 1.2. oraz dodatkowo skrypt dla zagadnienia wykraczającego poza opisany w rozdziale 1.2. zakres (w przypadku gdy zgłoszenie nie kwalifikuje się do żadnego z opisanych elementów zakresu merytorycznego).
- 11) Dokumentację szkoleń i egzaminów pracowników Infolinii, zawierającą:
 - a) Materiały szkoleniowe,
 - b) Raport ze szkoleń i egzaminów.
- 12) Dokumentację testów, zawierającą:
 - a) Wyniki testów infrastruktury,
 - b) Wyniki testów wydajnościowych,
 - c) Wyniki testów IVR,
 - d) Weryfikację raportów.

Wykonawca w ramach Etapu II przygotowuje następujący zakres dokumentacji, zgodnie z zatwierdzonymi wzorami w ramach Etapu I:

- 1) Aktualizację dokumentów Etapu I, jeżeli zajdzie taka potrzeba,
- 2) Raporty bieżące i okresowe,
- 3) Raporty ze szkoleń i egzaminów,
- 4) Dokumenty wynikające z realizacji usług Nadzoru Autorskiego oraz Serwisu Dostosowawczego.

Wykonawca zapewni aktualność prowadzonej w ramach Infolinii dokumentacji w całym okresie obowiązywania Umowy. Dokumentacja będzie każdorazowo aktualizowana w wyniku zmian sposobu świadczenia usług Infolinii oraz każdorazowo na wniosek Zamawiającego.

Wykonawca w ramach Etapu III przygotowuje dokument, w którym znajdować się będą:

- 1) Projekt techniczny
- 2) przy założeniu utrzymania tej samej liczby konsultantów obsługujących Infolinię co w Etapie II
- 3) Plan wdrożenia zawierający w szczególności:
- 4) Harmonogram oraz plan szkoleń technicznych dla pracowników Zamawiającego w zakresie technicznej obsługi oprogramowania
- 5) Harmonogram instalacji oprogramowania
- 6) Harmonogram oraz plan szkoleń dla konsultantów Infolinii, którzy będą obsługiwać Infolinię po okresowym świadczeniu usługi Infolinii przez Wykonawcę.

Dokumentacja będzie przekazywana przez Wykonawcę sukcesywnie, zapewniając niezbędny okres czasu na przeprowadzenie procedury odbiorowej, zgodnej z warunkami Umowy w ramach konkretnego terminu zakończenia określonej fazy etapu. Zaleca się ponadto przekazywanie dokumentów lub fragmentów dokumentów roboczych, celem wcześniejszej weryfikacji ich treści i potwierdzenia przyjętych założeń przed formalnym przekazaniem dokumentacji w postaci Produktu.

2.8. Usługi Nadzoru Autorskiego

Wykonawca zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy do realizacji usługi Nadzoru Autorskiego Infolinii w całym okresie realizacji Etapu II.

Nadzór Autorski będzie polegał na każdorazowym powiadamianiu Zamawiającego przez Wykonawcę o stwierdzonej konieczności dokonania zmian w realizacji usług Infolinii oraz wykonanie tych zmian po akceptacji Zamawiającego.

Sposób realizacji usługi Nadzoru Autorskiego został określony w Umowie.

2.9. Usługi Serwisu Dostosowawczego

Wykonawca zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy do realizacji usług Serwisu Dostosowawczego Infolinii na zlecenie Zamawiającego.

Usługi Serwisu Dostosowawczego Infolinii będą obejmować w szczególności:

- 1) zmianę przyjętych w wymaganiach paramentów SLA, przekładających się na wyższy poziom wydajności i jakości świadczonych usług,
- 2) zmianę zakresu merytorycznego świadczenia usług (udzielanych odpowiedzi) w stosunku do zakresu określonego w rozdziale 1.2.,
- 3) zmianę zakresu funkcjonalnego dostarczanych usług Infolinii,
- 4) inne działania i usługi po stronie wykonawcy, wynikające z konieczności wprowadzenia zmian do sposobu lub zakresu świadczenia usług Infolinii.

Sposób zlecania i rozliczania usług Serwisu Dostosowawczego Infolinii został określony w Umowie.

KONIEC DOKUMENTU