**Załącznik nr 1 do SIWZ**

Załącznik nr 1 do Umowy nr CSIOZ/…/2019

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**na świadczenie usługi Infolinii dla Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Stanisława Dubois 5A**

# A. SŁOWNIK

|  |  |
| --- | --- |
| **Baza Wiedzy** | Informacja o sposobach i metodach rozwiązania poszczególnych Zgłoszeń. Baza wiedzy powinna być na bieżąco aktualizowana w związku z pojawiającymi się nowymi kategoriami Zgłoszeń, zidentyfikowanymi do tej pory Problemami, zmianami w Systemach itp.  |
| **Baza Zgłoszeń** | Wszystkie informacje o Zgłoszeniach i ich historii, wraz z wszystkimi dokumentami i załącznikami, przechowywane w systemie obsługi zgłoszeń Wykonawcy. |
| **Eskalacja** | Przekazanie w celu rozwiązania przez Wykonawcę do Zamawiającego Zgłoszenia, którego samodzielne rozwiązanie przez Wykonawcę nie jest gospodarczo i praktycznie możliwe. |
| **FAQ** | Zbiór najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi na nie. |
| **Infolinia** | Całość usług świadczonych objętych przedmiotem zapytania i umowy wraz z niezbędną infrastrukturą, świadczonych na zasadach określonych w zapytaniu i umowie. |
| **Kluczowe Osoby** | Kierownik Infolinii po stronie Wykonawcy oraz kierownicy zespołów w ramach Infolinii po stronie Wykonawcy. |
| **Konsultant** | Osoba obsługująca po stronie Wykonawcy Zgłoszenia biorąca bezpośrednio udział w świadczeniu usług. |
| **Problem** | Wspólna przyczyna wielu Zgłoszeń. Problemem może być na awaria jednego z Systemów czy błędną informacja zamieszczona w dostępnej dla użytkowników instrukcji obsługi. |
| **Reklamacja** | Każda ujawniona rozmowa lub komunikacja elektroniczna, w której działanie konsultanta Wykonawcy było niezgodne z obowiązującymi procedurami i standardami jakości lub ogólnie przyjętymi zwyczajami. Przez ujawnienie rozumie się zgłoszenie reklamacji przez klienta, a także odsłuch rozmowy w postępowaniu kontrolnym prowadzonym przez Zamawiającego. |
| **System** | Jeden i każdy (w zależności od kontekstu) z Systemów.  |
| **Systemy** | Systemy wymienione w Załączniku 6 oraz inne systemy objęte umową zgodnie procedurą w Załączniku nr 12 od momentu ich objęcia umową. |
| **System obsługi i zarządzania Zgłoszeniami** | System klasy CRM do świadczenia usługi Infolinii, spełniający funkcjonalności i minimalne wymagania opisane w załączniku nr 9. W Systemie tym Wykonawca będzie rejestrował i obsługiwał wszystkie zgłoszenia Klientów wewnętrznych i zewnętrznych (prowadzone przez wszystkie Kanały kontaktu) oraz zapewniał przebieg obsługi zgłoszeń wymagających konsultacji II i III linii wsparcia Zamawiającego. |
| **Skrypty Call Center** | Udokumentowane scenariusze dialogów personelu Call Center ze zgłaszającymi. |
| **Zgłoszenie** | Docierająca do Infolinii informacja, pochodząca od użytkowników Systemów, zawierająca zgłoszenie incydentu, problemu, pytanie lub prośbę o inny rodzaj wsparcia związany z Systemami. Zgłoszenia mogą docierać do Infolinii za pośrednictwem:* połączeń telefonicznych (Zgłoszenie telefoniczne) lub
* wiadomości e-mail kierowanych na przeznaczony do tego adres e-mail (Zgłoszenia e-mail) lub
* formularzy znajdujących się na stronach internetowych CSIOZ (Zgłoszenia poprzez formularz).

Zgłoszenia docierające za pośrednictwem formularzy traktowane będą tak samo jak Zgłoszenia e-mail. Zgłoszeniami są także docierające do Infolinii sporadycznie zapytania i inne sprawy nie dotyczące bezpośrednio Systemów, które zostały np. skierowane do Infolinii przez pomyłkę zgłaszającego (np. powinny być skierowane do innej infolinii lub instytucji) (Zgłoszenia Sporadyczne).Zgłoszenie telefoniczne, którego jedynym znaczącym elementem jest poinformowanie użytkownika o konieczności zgłoszenia/przesłania materiałów w formie elektronicznej (Zgłoszeniem e-mail lub Zgłoszeniem poprzez formularz) liczone będzie jako jedno łącznie z powiązanym z nim Zgłoszeniem e-mail lub Zgłoszeniem poprzez formularz. Zgłoszenia spełniające kryteria wymienione w Załączniku 8 traktowane będą na potrzeby określania poziomu usług oraz rozliczeń tak, jak inne Zgłoszenia. |
| **Zgłoszenie Trudne** | Zgłoszenie, którego rozwiązanie przez Wykonawcę wymaga dodatkowych prac, nie wymaga jednocześnie przekazania do Zamawiającego do dalszej realizacji. Zgłoszenia Trudne nie są rozwiązywane w trakcie jednej rozmowy telefonicznej. |
| **Osobodzień** | Osiem godzin pracy jednej osoby. |

# B. ZAKRES ZAMÓWIENIA

## I. OBSŁUGA INFOLINII

Przedmiot postępowania w obszarze obsługi Infolinii obejmuje:

1. Przejęcie od Zamawiającego lub wskazanego przez Zamawiającego podmiotu prowadzenia Infolinii, w zakresie spraw określonych w Załączniku 1, wspierającej użytkowników Systemów Zamawiającego, wymienionych w Załączniku 6.
2. Przejmowanie od Zamawiającego prowadzenia Infolinii wspierającej użytkowników Systemów Zamawiającego uruchamianych w czasie trwania Umowy, w zakresie spraw określonych w Załączniku 1. Proces przekazania do obsługi nowego systemu – zgodnie z Załącznikiem 12.
3. Przygotowanie procesów, skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń w ramach Infolinii na podstawi materiałów przekazanych zgodnie z Załącznikiem 7.
4. Uzyskanie akceptacji Zamawiającego na przygotowane procesy, skrypty i zasady obsługi Zgłoszeń w ramach Infolinii.
5. Przejęcie wiedzy od pracowników Zamawiającego, obecnie odpowiedzialnych za obsługę Zgłoszeń dotyczących Systemów oraz od Wykonawcy aktualnie realizującego usługę Call Center dla CSIOZ, zgodnie z minimalnymi wymaganiami określonymi w Załączniku 7.
6. Zapewnienie na potrzeby Infolinii systemu obsługi zgłoszeń i zarządzania Infolinią, spełniającego minimalne wymagania określone w Załączniku 9.
7. Zapewnienie (na potrzeby dostępu do informacji archiwalnych i obsługi Zgłoszeń historycznych) systemu obsługi zgłoszeń i zarządzania Infolinią przez okres świadczenia usługi oraz przez okres 6 miesięcy od dnia zakończenia świadczenia usługi obsługi Zgłoszeń.
8. Zapewnienie na potrzeby Infolinii systemu zapowiedzi głosowych i menu (system IVR), zgodnie ze strukturą menu i spełniającego minimalne wymagania określonymi w Załączniku 4.
9. Prowadzenie Infolinii w zakresie spraw określonych w Załączniku 1 w okresie od dnia zawarcia umowy lecz nie wcześniej niż od 21.05.2019 r. do 15.12.2020 r., przy zachowaniu minimalnych parametrów określonych w Załączniku 3.
10. Prowadzenie i aktualizacja w systemie zgłoszeniowym Bazy Wiedzy oraz FAQ poprzez tworzenie opisów rozwiązań dla Zgłoszeń i pytań powtarzających się, oraz cykliczne (nie rzadziej niż raz na miesiąc) przekazywanie wygenerowanych dokumentów w ustalonym formacie Zamawiającemu.
11. Identyfikowanie Problemów na podstawie korelacji poszczególnych Zgłoszeń (na przykład: podejrzenie awarii na podstawie wielu Zgłoszeń dotyczących problemów z dostępem do Systemu - odnotowanych w tym samym czasie) i natychmiastowe informowanie o wykrytych Problemach Zamawiającego.
12. Bieżąca współpraca z Zamawiającym przy obsłudze Zgłoszeń, w tym przekazywanie Zamawiającemu do rozwiązania Zgłoszeń, których rozwiązanie nie było możliwe przez Wykonawcę.
13. Przekazywanie do Zamawiającego bez rozwiązywania, Zgłoszeń dotyczących spraw wymienionych w Załączniku 8.
14. Na podstawie informacji (przekazywanych na bieżąco przez Zamawiającego) o zmianach dokonywanych w Systemach, zasadach ich działania i procedurach, ciągłe szkolenie Konsultantów oraz modyfikowanie zasad, procedur, skryptów obsługi i Bazy Wiedzy zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego zmianami.
15. Udzielanie, na wniosek Zamawiającego, szczegółowych informacji o poszczególnych Zgłoszeniach, ich statusie, terminach, podejmowanych w przeszłości, obecnie oraz planowanych do podjęcia w przyszłości czynnościach.
16. Monitorowanie podstawowych parametrów Infolinii, wymienionych w Załączniku 3 oraz przekazywanie Zamawiającemu okresowych raportów zawierających parametry Infolinii osiągnięte w danym okresie, nie rzadziej niż na zakończenie każdego dnia roboczego. Okresowe raporty powinny zawierać wartości dla wszystkich parametrów poziomu usług wymienionych w Załączniku 3.
17. Osobisty udział Kluczowych Osób z personelu Wykonawcy w cotygodniowych spotkaniach odbywających się w siedzibie Zamawiającego, dotyczących aktualnego funkcjonowania Infolinii, Zgłoszeń, Problemów, planowanych zmian i innych bieżących kwestii.
18. Osobisty udział Kluczowych Osób lub innych osób Wykonawcy w spotkaniach dotyczących Infolinii odbywających się u Zamawiającego lub w innych podmiotach administracji publicznej znajdujących się w Warszawie, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego.
19. Zapewnienie Zamawiającemu poprzez łącze dedykowane lub VPN, bezpiecznego dostępu do systemu obsługi zgłoszeń i zarządzania stosowanego przez Wykonawcę, w celu:
	* 1. bieżącego śledzenia parametrów Infolinii,
		2. dostępu do Bazy Zgłoszeń,
		3. obsługi Zgłoszeń przekazanych przez Wykonawcę do Zamawiającego,
		4. obsługi Zgłoszeń obsługiwanych bez udziału Wykonawcy
20. W przypadku wystąpienia sytuacji skutkującej brakiem możliwości technicznych obsługi zgłoszeń, Wykonawca jest zobowiązany do przekazania do Zamawiającego wskazanej przez Zamawiającego części lub ilości Zgłoszeń, w celu ich rozwiązywania bez udziału Wykonawcy. Koszty przekierowania połączeń do centrali Zamawiającego ponosi Wykonawca. Zgłoszenia rozwiązywane bez udziału Wykonawcy nie wliczają się do limitu ilości Zgłoszeń objętych umową (nie pomniejszają tego limitu) oraz Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie w związku z przekazaniem ich do Zamawiającego.
21. Wsparcie Zamawiającego lub wskazanego przez niego innego wykonawcy w przejęciu obsługi Infolinii na zasadach określonych w Załączniku 11.
22. Zamawiający traktuje jako zgłoszenie obsłużone/rozwiązane - zgłoszenie powstałe na podstawie wiadomości e-mail/formularz - bez względu na ilość udzielanych w jego zakresie konsultacji/odpowiedzi. Zamawiający przyjmuje, że w przypadku zwielokrotnienia komunikacji pomiędzy zgłaszającym a konsultantem, pierwsza odpowiedź była nie prawidłowa lub niekompletna.
23. Zamawiający zastrzega sobie możliwość obsługi części zgłoszeń, w tym także w zakresie I linii wsparcia, własnymi pracownikami, z wykorzystaniem systemu zgłoszeniowego udostępnionego przez Wykonawcę.

Charakterystyka obecnie obsługiwanego ruchu oraz ruchu przewidywanego przez Zamawiającego w okresie objętym przedmiotem Zamówienia znajduje się w Załączniku 2.

Na potrzeby Infolinii Zamawiający zapewni Konsultantom dostęp do systemu pozwalającego na weryfikację danych w rejestrach, który to system jest wykorzystywany obecnie przez Zamawiającego.

Informacje dodatkowe:

* Zamawiający wymaga, aby podstawowa lokalizacja (miejsce świadczenia pracy przez osoby obsługujące Infolinię) umożliwiała wywiązywanie się Wykonawcy z obowiązków wynikających z umowy oraz przedmiotu usług, w szczególności z obowiązku spotkań w siedzibie Zamawiającego, która znajduje się na terenie Warszawy. Zamawiający, w przypadku spotkań mających odbyć się w jego siedzibie, ma obowiązek powiadomić Wykonawcę o planowanym spotkaniu minimum na trzy dni robocze przed jego terminem.
* Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie takiej liczby personelu oraz zorganizowanie ich prac tak, aby zapewnić świadczenie usług zgodnie z wymaganym poziomem usług.
* Akceptacja przez Zamawiającego przygotowanych przez Wykonawcę procedur i skryptów obsługi musi odbyć się w ciągu 3 tygodni od dnia zawarcia umowy.

**II. INFRASTRUKTURA**

Wykonawca będzie świadczył usługi wykorzystując własną infrastrukturę, która powinna obejmować:

1. Infrastrukturę podstawową:
* infrastruktura biurowa;
* socjalna;
* telekomunikacyjna;
* system zapowiedzi głosowych, IVR;
* informatyczna, w tym systemu obsługi zgłoszeń i zarządzania Infolinią;
* wszelka inna infrastruktura niezbędna do prowadzenia Infolinii.
1. Zapewnienie bezpiecznego i szyfrowanego łącza stałego lub VPN, służącego do komunikacji z siedzibą Zamawiającego, celem zapewnienia dostępu do systemów. Szyfrowanie komunikacji zrealizowane musi być w oparciu o rozwiązania zapewniające poziom bezpieczeństwa, co najmniej równy temu, jaki zapewniają protokoły TLS w wersji co najmniej 1.1.
2. Średni czas uruchomienia witryny systemu zgłoszeń dla operatorów Zamawiającego, przy dostępie przez łącze nie będzie dłuższy niż 5 sekund.
3. Średni czas przejścia kursora w systemie zgłoszeń, z pola do pola nie będzie dłuższy niż 2 sekundy.
4. W przypadku czynności mogących trwać dłużej niż 10 sekund (np. dodawanie załączników/instrukcji) wymagane jest pojawienie się wskaźnika postępu realizacji dla czynności. Ilość takich operacji przy obsłudze jednego zgłoszenie nie może przekroczyć 10% wszystkich operacji dla obsługi jednego zgłoszenia.
5. Zapewnienie infrastruktury bezpieczeństwa zabezpieczającej systemy biorące udział w obsłudze Infolinii przed atakami i zagrożeniami informatycznymi.

## III. REJESTROWANIE ROZMÓW, ICH ARCHIWIZACJA I WYSZUKIWANIE

Zamawiający wymaga, by Wykonawca w ramach usługi zapewnił nagrywanie
i archiwizowanie wszystkich rozmów przez cały okres trwania umowy. Wykonawca musi dysponować narzędziem, które umożliwia odszukanie nagrań po następujących parametrach:

* data i godzina rozmowy;
* numer telefonu, z którego wykonano połączenie (o ile połączenie nie było
z telefonu zastrzeżonego);
* identyfikator pracownika, który odebrał połączenie;
* czas trwania rozmowy;
* kategoria tematyczna Zgłoszenia.

Zamawiający wymaga zapewnienia dostępu do nagrań w okresie 6 miesięcy od daty zakończenia świadczenia usługi obsługi zgłoszeń.

Wykonawca w okresie trwania umowy oraz w okresie 6 miesięcy od daty zakończenia świadczenia usługi obsługi zgłoszeń, zobowiązany jest dostarczyć w ciągu dwóch dni roboczych nagranie rozmowy określonej parametrami przekazanymi przez Zamawiającemu.

**IV. KONSULTANCI**

1. Zamawiający wymaga, aby przez cały okres realizacji usługi co najmniej trzy osoby, pracujące przy obsłudze Infolinii były w okresie realizacji Umowy zatrudnione na podstawie umowy o pracę, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2018 r. poz. 917, z późn. zm.).
2. Ustalenie wymiaru zatrudnienia Zamawiający zostawia w gestii Wykonawcy.
3. Wykonawca w terminie 5 dni od podpisania umowy przedstawi Zamawiającemu wykaz osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, o których mowa powyżej, ze wskazaniem imienia i nazwiska danej osoby, oraz wymiaru czasu pracy (pełen etat/część etatu).
4. W przypadku konieczności zmiany – w okresie trwania umowy – osób, o których mowa powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu uaktualnionego wykazu osób. Obowiązek ten Wykonawca zrealizuje w terminie 5 dni od dnia dokonania przedmiotowej zmiany.
5. Na każdym etapie realizacji umowy Zamawiający ma prawo wezwać Wykonawcę do przedstawienia dokumentu (-ów) potwierdzającego (-ych) zatrudnienie osób, o których mowa powyżej. Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie przedstawić żądany (-e) dokument (-y), w każdym jednak przypadku nie później niż w terminie 3 dni roboczych od przesłania przez Zamawiającego wezwania.
6. Wykonawca do realizacji zamówienia powinien zatrudnić osoby, których dane osobowe ma on prawo przetwarzać na podstawie odrębnych przepisów oraz które wyrażą zgodę na dostęp Zamawiającego do ich danych osobowych. Osoba (-y), która (-e) takiej zgody nie wyrażą (-ją) nie może/mogą brać udziału w wykonywaniu przedmiotu zamówienia.

**ZAŁĄCZNIKI**

Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach Infolinii

Załącznik 2: Charakterystyka dotychczasowego i maksymalnego ruchu

Załącznik 3: Parametry poziomu usług Infolinii

Załącznik 4: Struktura menu IVR

Załącznik 5: Zasady naliczania kar umownych

Załącznik 6: Lista Systemów

Załącznik 7: Wymagania w zakresie przejęcia wiedzy od pracowników Zamawiającego

Załącznik 8: Zakres Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę

Załącznik 9: Minimalne wymagania dla systemu zarządzania Zgłoszeniami

Załącznik 10: Lista dokumentacji Systemów

Załącznik 11: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu Infolinii

Załącznik 12: Procedura dodawania obsługi nowego obszaru do obsługi przez Infolinię

Załącznik 13. Procedura zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej.

# Załącznik 1: Zakres spraw do obsługi w ramach Infolinii

* + - 1. W ramach obsługi Infolinii Wykonawca zobowiązany będzie do:
1. Przyjmowania Zgłoszeń;
2. Rejestrowania Zgłoszeń;
3. Rozwiązywania Zgłoszeń;
4. Odpowiadania na pytania w ramach Zgłoszeń;
5. Przekazywania do Zamawiającego Zgłoszeń, których rozwiązanie bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe;
6. Zamykania Zgłoszeń;
7. Identyfikowania Problemów.
8. Prowadzenia kampanii wychodzących typu outbound (do trzech rocznie). Proces zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej, zgodnie z Załącznikiem 13.
	* + 1. W ramach prowadzenia Infolinii Wykonawca będzie zobowiązany do obsługi następujących kategorii Zgłoszeń:

1.1 Zgłoszenia incydentów, problemów, pytań lub próśb dotyczących korzystania
z Systemów zgłaszane za pośrednictwem:

* kontaktu telefonicznego na numer Infolinii;
* wiadomości e-mail przesyłanych na dedykowane adresy e-mail Infolinii;
* formularzy zgłoszeń dostępnych na stronie/stronach CSIOZ.
	1. Na podstawie wniosków przesyłanych przez użytkowników:
		1. nadawania uprawnień do systemów;
		2. korekty danych w rejestrach systemów.

Nadawanie uprawnień oraz zmiana danych we wspieranych systemach będzie realizowana w zakresie systemów, danych i uprawnień wskazanych przez Zamawiającego:

* na podstawie procedur Zamawiającego;
* z wykorzystaniem uprawnień nadanych Wykonawcy przez Zamawiającego;
* z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych Wykonawcy przez Zamawiającego.

Wykonawca będzie zobowiązany do prowadzenia ewidencji nadanych uprawnień i zmienionych danych, zgodnie z zakresem przekazanym przez Zamawiającego. Ewidencja będzie przekazywana Zamawiającemu nie rzadziej niż raz w miesiącu oraz na każde żądanie Zamawiającego.

* 1. Inne Zgłoszenia realizowane obecnie przez II linię wsparcia Zamawiającego, m.in:
		1. Weryfikacją kont użytkowników;
		2. Weryfikacja i analiza komunikatów;
		3. Weryfikacja i analiza błędów;
		4. Weryfikacja danych i ról,

Obsługa ww. zgłoszeń będzie realizowana zgodnie z procedurami w tym zakresie, w oparciu o uprawnienia nadane pracownikom Wykonawcy przez Zamawiającego. Obsługa ww. zgłoszeń odbywać się będzie od momentu przekazania procedura i nadania uprawnień przez Zamawiającego.

* 1. Zgłoszenia Sporadyczne.
	2. Inne zgłoszenia zlecone przez Zamawiającego.
		+ 1. Przyjmuje się, iż dotarcie do Infolinii więcej niż 4 Zgłoszeń w przeciągu 1 godziny, sugerujących występowanie tego samego Problemu, musi zostać przez Wykonawcę zauważone, a w konsekwencji Zamawiający powinien o takiej sytuacji (np. podejrzeniu awarii) zostać powiadomiony za pośrednictwem systemu zgłoszeniowego oraz telefonicznie lub mailowo (na wskazane numery telefonów lub adresy email) w przeciągu 1 godziny od identyfikacji Problemu lub jego uzasadnionego podejrzenia.
			2. Obsługa Infolinii, w tym w zakresie opisanym w niniejszym załączniku musi odbywać się przy zachowaniu poziomu usług określonego w Załączniku 3.
			3. Odpowiedzi z II linii wsparcia Zamawiającego na zgłoszenia wcześniej eskalowane powinny być przekazywane do zgłaszających w pierwszej kolejności, z zachowaniem parametrów poziomu usługi wskazanych w załączniku nr 3.
			4. Podstawowa obsługa Zgłoszeń odbywać się będzie w języku polskim. Dodatkowo Zamawiający przewiduje, iż nie więcej niż 2% Zgłoszeń może odbywać się w języku angielskim.
			5. Wykonawca we własnym zakresie zapewni nadzór merytoryczny (nad obsługą zarówno Infolinii telefonicznej, jak i zgłoszeń mailowych) przez co należy rozumieć nadzór w kontekście udzielanych przez Konsultantów rzetelnych i aktualnych odpowiedzi, wskazówek, porad i informacji na pytania zadawane przez Użytkowników obsługiwanych systemów. Nadzór ten będzie obejmował swoim zakresem również szkolenie nowo zatrudnianych konsultantów.
			6. Wszystkie połączenia telefoniczne obsługiwane w ramach Infolinii kierowane są na numer skrócony używany przez CSIOZ i obsługiwany obecnie przez operatora Netia. Ponieważ ten sam numer jest stosowany także w ramach innych infolinii (dotyczących np. innych systemów niż Systemy) wszelkie połączenia będą przechodzić przez elementy infrastruktury Zamawiającego (numer skrócony, wstępne menu IVR, centrala) a następnie na podstawie wyboru kategorii sprawy/systemu w IVR kierowane do Wykonawcy lub innych infolinii bazujących na tym samym numerze skróconym.

W czasie trwania Umowy Zamawiający przewiduje możliwość zmiany operatora numeru skróconego. Wykonawca zobowiązany jest w takim przypadku do wprowadzenia po swojej stronie wszelkich niezbędnych zmian konfiguracyjnych, celem zapewnienia prawidłowej realizacji usługi obsługi zgłoszeń.

# Załącznik 2: Charakterystyka dotychczasowego i maksymalnego ruchu

## Charakterystyka ruchu w 2018 roku

# Suma zgłoszeń telefonicznych i mailowych:

- styczeń: 6278

- luty: 5590

- marzec: 5285

- kwiecień: 3255

- maj: 4065

- czerwiec: 3765

- lipiec: 3596

- sierpień: 2702

- wrzesień: 3697

- październik: 4935

Dane szczegółowe w zakresie maj – październik 2018:

MAJ 2018

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SYSTEM** | **Zgłoszenia telefoniczne** | **Zgłoszenie mailowe** | **SUMA** |
|  | P2SA | 0 | 0 | 0 |
|  | IOWSZ | 16 | 12 | 28 |
|  | RPWDL | 318 | 195 | 513 |
|  | ZSMOPL | 197 | 255 | 452 |
|  | SMZ | 13 | 3 | 16 |
|  | SMK | 1966 | 875 | 2841 |
|  | SEZOZ | 129 | 72 | 201 |
|  | SOLR | 2 | 8 | 10 |
|  | RJWPRM | 2 | 1 | 3 |
|  | e-GATE | 0 | 0 | 0 |
|  | SIR | 1 | 0 | 1 |
| SUMA: | 4065 |

CZERWIEC 2018

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SYSTEM** | **Zgłoszenia telefoniczne** | **Zgłoszenie mailowe** | **SUMA** |
|  | P2SA | 0 | 0 | 0 |
|  | IOWSZ | 19 | 12 | 31 |
|  | RPWDL | 289 | 192 | 481 |
|  | ZSMOPL | 267 | 242 | 509 |
|  | SMZ | 13 | 1 | 14 |
|  | SMK | 1790 | 799 | 2589 |
|  | SEZOZ | 67 | 12 | 79 |
|  | SOLR | 10 | 17 | 27 |
|  | RJWPRM | 16 | 10 | 26 |
|  | e-GATE | 6 | 0 | 6 |
|  | SIR | 1 | 2 | 3 |
| SUMA: | 3765 |

LIPIEC 2018

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SYSTEM** | **Zgłoszenia telefoniczne** | **Zgłoszenie mailowe** | **SUMA** |
|  | P2SA | 0 | 0 | 0 |
|  | IOWSZ | 16 | 18 | 34 |
|  | RPWDL | 221 | 164 | 385 |
|  | ZSMOPL | 109 | 178 | 287 |
|  | SMZ | 16 | 2 | 18 |
|  | SMK | 2152 | 621 | 2773 |
|  | SEZOZ | 13 | 15 | 28 |
|  | SOLR | 25 | 31 | 56 |
|  | RJWPRM | 1 | 14 | 15 |
|  | e-GATE | 0 | 0 | 0 |
|  | SIR | 0 | 0 | 0 |
| SUMA: | 3596 |

SIERPIEŃ 2018

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SYSTEM** | **Zgłoszenia telefoniczne** | **Zgłoszenie mailowe** | **SUMA** |
|  | P2SA | 0 | 0 | 0 |
|  | IOWISZ | 19 | 16 | 35 |
|  | RPWDL | 238 | 131 | 369 |
|  | ZSMOPL | 137 | 206 | 343 |
|  | SMZ | 0 | 0 | 0 |
|  | SMK | 1366 | 476 | 1842 |
|  | SEZOZ | 16 | 10 | 26 |
|  | SOLR | 34 | 40 | 74 |
|  | RJWPRM | 1 | 11 | 12 |
|  | e-GATE | 1 | 0 | 1 |
|  | SIR | 0 | 0 | 0 |
| SUMA: | 2702 |

WRZESIEŃ 2018

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SYSTEM** | **Zgłoszenia telefoniczne** | **Zgłoszenie mailowe** | **SUMA** |
|  | P2SA |  0  | 0 | 0 |
|  | IOWISZ | 41 | 33 | 74 |
|  | RPWDL | 274 | 166 | 440 |
|  | ZSMOPL | 108 | 194 | 302 |
|  | SMZ | 5 | 0 | 5 |
|  | SMK | 1981 | 664 | 2645 |
|  | SEZOZ | 29 | 31 | 60 |
|  | SOLR | 25 | 94 | 119 |
|  | RJWPRM | 19 | 29 | 48 |
|  | e-GATE | 3 | 1 | 4 |
|  | SIR | 0 | 0 | 0 |
| SUMA: | 3697 |

PAŹDZIERNIK 2018

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SYSTEM** | **Zgłoszenia telefoniczne** | **Zgłoszenie mailowe** | **SUMA** |
|  | P2SA | 0 | 0 | 0 |
|  | IOWISZ | 34 | 29 | 63 |
|  | RPWDL | 599 | 299 | 898 |
|  | ZSMOPL | 161 | 236 | 397 |
|  | SMZ | 18 | 0 | 18 |
|  | SMK | 2385 | 942 | 3327 |
|  | SEZOZ | 36 | 24 | 60 |
|  | SOLR | 43 | 55 | 98 |
|  | RJWPRM | 38 | 33 | 71 |
|  | e-GATE | 2 | 1 | 3 |
|  | SIR | 0 | 0 | 0 |
| SUMA: | 4935 |

**UWAGA:**

1. W ramach P1 Zamawiający zakłada od 20 do 70 Zgłoszeń dziennie (telefonicznych
i mailowych).
2. Nieujęty w szczegółowych statystykach system RAM (Rejestr Asystentów Medycznych – uruchomiony w październiku 2018 roku) na dzień podpisania Umowy generuje od 10 do 60 zgłoszeń dziennie.
3. Zamawiający przyjmuje na dzień podpisania Umowy wolumen obsługiwanych zgłoszeń w liczbie 7 000 miesięcznie.
4. W trakcie trwania Umowy liczba obsługiwanych zgłoszeń może wzrosnąć do 14 000 zgłoszeń.
5. P2SA stanowi element uwierzytelnienia do SMK, SMZ, SEZOZ, IOWISZ, ZSMOPL, SOLR, RJWPRM, E-GATE, w związku z czym (pomimo wskazanych wyżej wartości) zgłoszenia w zakresie problemów z logowaniem do wskazanych systemów zostały wykazane w zgłoszeniach w ramach tych systemów. Szacunkowo stanowią one około 50 % wskazanych w tabelach zawierających dane szczegółowe zgłoszeń.
6. Średni czas trwania rozmowy w zakresie wskazanych wyżej zgłoszeń telefonicznych wynosił 4,5 minuty.
7. Maksymalna liczba Zgłoszeń w ciągu godziny wynosi 185.

**Załącznik 3: Parametry poziomu usług Infolinii**

## DEFINICJE PARAMETRÓW

Poziom usług Infolinii mierzony będzie za pomocą następujących parametrów poziomu usług (SLA):

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr poziomu usług** | **Definicja** |
| Poziom Odbieralności | Procentowo stosunek liczby odebranych rozmów w określonym czasie oczekiwania do liczby wszystkich rozmów skierowanych do centrali telekomunikacyjnej Wykonawcy w ramach Infolinii, dla których osoba dzwoniąca dokonała wyboru pozycji w IVR i została przekierowana do kolejki lub konsultanta. Czas trwania komunikatu powitalnego ani nawigacja w menu systemu IVR nie wchodzi do czasu oczekiwania. |
| Współczynnik Odbieralności | Stosunek liczby połączeń odebranych przez Wykonawcę do wszystkich połączeń przychodzących do centrali telekomunikacyjnej Wykonawcy, dla których osoba dzwoniąca dokonała wyboru pozycji w IVR i została przekierowana do kolejki lub konsultanta. |
| Współczynnik ZasadnychReklamacji | Stosunek liczby Reklamacji na pracę Infolinii lub Konsultantów do liczby wszystkich Zgłoszeń.  |
| Godziny Świadczenia Usług | Godziny od 8:00 do 16:00 w dni robocze oraz w nie więcej niż 2 soboty nie będące świętami państwowymi, w każdych kolejnych 12 miesiącach obowiązywania umowy, wskazane przez Zamawiającego z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni. |
| Poziom Dostępności | Procent czasu trwania Godzin Świadczenia Usług w danym okresie, w trakcie którego rozmowy kierowane przez zewnętrzny system telekomunikacyjny do Infolinii były przez Infolinię podejmowane do obsługi (Infolinia jest dostępna). Do czasu kiedy Infolinia jest dostępna nie zalicza się np. czasu, gdy systemy Infolinii uległy poważnej awarii, brak jest zasilania systemów Infolinii, rozmowy są odrzucane przez systemy Infolinii z powodu ich awarii lub przeciążenia itp. |
| Czas Rejestracji Zgłoszenia | Czas od zakończenia rozmowy telefonicznej z klientem do momentu, w którym Zgłoszenie zostało zarejestrowane w systemie obsługi zgłoszeń i jest dostępne także dla Zamawiającego. |
| Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem  | Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia e-mail lub za pośrednictwem formularzy do momentu wysłania do zgłaszającego odpowiedzi rozwiązującej Zgłoszenie lub informującej go o przekazaniu sprawy do dalszego wyjaśnienia (w przypadku spraw, których rozwiązania bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe, lub wymaga dodatkowych prac). |
| Czas odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne | Czas od momentu rejestracji zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń do momentu przekazania odpowiedzi użytkownikowi lub eskalacji zgłoszenia do II linii wsparcia. |
| Czas Rozwiązania Zgłoszeń Trudnych | Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia do momentu jego rozwiązania, dla Zgłoszeń których rozwiązanie wymaga dodatkowych prac, nie wymaga jednocześnie przekazania do Zamawiającego do dalszej realizacji.  |
| Czas Eskalacji | Czas od momentu otrzymania przez systemy Wykonawcy Zgłoszenia do momentu jego Eskalacji do Zamawiającego w przypadku spraw których rozwiązania bez udziału Zamawiającego nie jest możliwe.  |
| Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii  | Stosunek liczby Zgłoszeń rozwiązanych przez Wykonawcę bez angażowania Zamawiającego do liczby wszystkich Zgłoszeń skierowanych do Infolinii. W przypadku obsługi Zgłoszeń telefonicznych do liczby „zgłoszeń i pytań rozwiązanych przez Wykonawcę bez angażowania Zamawiającego” wlicza się tylko Zgłoszenia, które rozwiązano w trakcie trwania jednej rozmowy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.  |

## PARAMETRY USŁUGI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametr Usług** | **Poziom Minimalny Parametru** | **Okres Rozliczenia Parametru** | **UWAGI** |
| Całkowita liczba Zgłoszeń | Nie dotyczy  | Nie dotyczy | Na potrzeby raportowania |
| Liczna Zgłoszeń obsłużonych przez Wykonawcę | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Na potrzeby raportowania |
| Liczba Zgłoszeń eskalowanych | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Na potrzeby raportowania |
| Liczba zgłoszeń niepodlegających rozwiązaniu przez Wykonawcę | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Na potrzeby raportowania |

Powyższe dane (zarówno w raporcie dziennym, jak i miesięcznym) mają prezentować informacje ilościowe oraz procentowe w podziale na zgłoszenie telefoniczne, mailowe oraz przekazane za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego - w podziale na poszczególne systemy.

## MINIMALNY POZIOM USŁUG

Usługi Infolinii świadczone muszą być przy zachowaniu wskazanych poniżej wartości dla poszczególnych parametrów poziomu obsługi. Rozliczenie wartości następować będzie
w okresach wskazanych dla każdego z parametrów (Okres Rozliczenia Parametru).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametr Poziomu Usług** | **Poziom Minimalny Parametru** | **Okres Rozliczenia Parametru** | **UWAGI** |
| Poziom Odbieralności | 80% połączeń w czasie 30 sekund | Miesiąc kalendarzowy |  |
| Poziom Odbieralności | 80% połączeń w czasie 90 sekund | Doba  |  |
| Współczynnik Odbieralności | 90% | Miesiąc kalendarzowy |  |
| Współczynnik Zasadnych Reklamacji | 0,005 | Miesiąc kalendarzowy |  |
| Poziom Dostępności | 98,5% | Miesiąc kalendarzowy |  |
| Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii  | 80% | Miesiąc kalendarzowy |  |

Powyższe dane (zarówno w raporcie dziennym, jak i miesięcznym) mają prezentować informacje ilościowe oraz procentowe w podziale na zgłoszenie telefoniczne, mailowe oraz przekazane za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego - w podziale na poszczególne systemy.

W sytuacjach nieprzewidywalnego wzrostu ilości Zgłoszeń (trwającego dłużej niż 1 dzień, wzrost ilości Zgłoszeń w ciągu godziny do wolumenu przekraczającego o co najmniej 25% maksymalną ilość Zgłoszeń w ciągu godziny określoną w Załączniku 2), Zamawiający może wyrazić zgodę na zawieszenie obowiązywania wybranych parametrów poziomu usług, każdorazowo na okres nieprzekraczający 48 godzin.

## MAKSYMALNE CZASY OBSŁUGI

Usługi Infolinii muszą być świadczone przy zachowaniu maksymalnych czasów dla poszczególnych parametrów poziomu obsługi. Rozliczenie wartości następować będzie w okresach wskazanych dla każdego z parametrów (Okres Rozliczenia Parametru).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametr Poziomu Usług** | **Maksymalny, Dopuszczalny Czas** | **Okres Rozliczenia Parametru** |  |
| Czas Rejestracji Zgłoszenia | 30 minut | Dla każdego Zgłoszenia |  |
| Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem (mail, formularz) | 5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług | Dla każdego Zgłoszenia |  |
| Czas odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne | 5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług | Dla każdego Zgłoszenia |  |
| Czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia | 5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług | Dla każdego Zgłoszenia |  |
| Czas Rozwiązania Zgłoszeń Trudnych | 24 godziny w Godzinach Świadczenia Usług | Dla każdego Zgłoszenia |  |
| Czas Eskalacji | 5 godzin w Godzinach Świadczenia Usług | Dla każdego Zgłoszenia |  |

Spełnienie wymagań wydajnościowych może pociągnąć za sobą konieczność zapewnienia większej niż szacowana liczby konsultantów. Zwiększenie liczby konsultantów nie będzie podstawą dla dodatkowego wynagrodzenia, Wykonawca jest zobowiązany do oszacowania ceny zamówienia w szczególności na podstawie oczekiwanego poziomu SLA, przy uwzględnieniu wszystkich kosztów i ryzyka.

Wykonawca celem zachowania należytej jakości poziomu usługi, dla każdego z kanałów kontaktu (telefonicznego, poczta elektroniczna) zapewni, we własnym zakresie, przesłuchanie/przegląd co najmniej 2% rozmów/obsłużonych maili każdego konsultanta w celu oceny jakości jego pracy, najrzadziej raz na miesiąc. Raporty z przeglądu zostaną przedstawione Zamawiającemu do 10 dnia następnego miesiąca.

# Załącznik 4: Struktura menu IVR

Przekierowanie z numeru 19457 (nr skrócony Zamawiającego):

1. Aktualnie wykorzystywana struktura menu:

Prosimy o wybranie tematu rozmowy:

* *Rejestr Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą Wybierz …*
* *System Monitorowania Kształcenia Wybierz …*
* *System Monitorowania Zagrożeń Wybierz …*
* *System Ewidencji Zasobów Ochrony Zdrowia Wybierz ..*
* *Instrument Oceny Wniosków Inwestycyjnych w Sektorze Zdrowia Wybierz …*
* *Zintegrowany System Monitorowania Obrotu Produktami Leczniczymi Wybierz …*
* *System Obsługi List Refundacyjnych Wybierz …*
* *System Informatyczny Rezydentur Wybierz …*
* *Rejestr Jednostek Współpracujących z Systemem Państwowe Ratownictwo*

*Medyczne Wybierz …*

* *e-GATE Wybierz …*

Dodatkowo Wykonawca będzie obsługiwał Infolinię w zakresie spraw ogólnych związanych z systemem P1 (Zgłoszenia inne niż dotyczące problemów technicznych), przy czym Zgłoszenia te nie stanowią oddzielnej grupy w strukturze wymaganego umową IVR. W tym zakresie Zamawiający wymaga wskazania jedynie numeru telefonu, na który powinny trafić tego typu zgłoszenia.

Dodatkowo Wykonawca będzie obsługiwał Rejestr Asystentów Medycznych, przy czym Zgłoszenia te nie stanowią oddzielnej grupy w strukturze wymaganego umową IVR. W tym zakresie Zamawiający wymaga wskazania jedynie numeru telefonu, na który powinny trafić tego typu zgłoszenia.

1. System IVR zapewni w szczególności:
2. Tworzenie zapowiedzi głosowych.
3. Możliwość ładowania i odsłuchiwania plików dźwiękowych zapowiedzi i muzyki, odtwarzanie własnych nagrań głosowych.
4. Tworzenie kolejek połączeń (contact center ready).
5. Edytor IVR.
6. Zarządzanie zapowiedziami głosowymi IVR.
7. Możliwość ładowania i odsłuchiwania dowolnych zapowiedzi głosowych z poziomu edytora IVR.
8. Ustalanie liczby kolejek przychodzących.
9. Ustalanie czasu wywoływania konsultanta.
10. Wywoływanie równoległe dla wielu połączeń oczekujących.
11. Powiadamianie o pozycji w kolejce,
12. Ustawienia zasad wejścia i pobytu w kolejce.
13. Opóźnienie połączenia z konsultantem.
14. Podgląd w czasie rzeczywistym pracy operatorów infolinii (poprzez aplikację lub serwis www), przedstawiający min. zalogowanych operatorów, liczbę połączeń oczekujących w poszczególnych kolejkach. Możliwość monitorowania pracy infolinii na min. 2 stacjach roboczych.
15. Wykonawca w ramach realizacji umowy jest zobowiązany do nagrywania komunikatów głosowych zarówno w ramach struktury IVR wchodzącej w zakres zamówienia, jak również w ramach wykorzystywanej przez Zamawiającego struktury IVR będącej poza zakresem umowy.
16. Wykonawca skonfiguruje zapowiedzi IVR, zgodnie z potrzebami Zamawiającego. W przypadku konieczności rozbudowania/rozszerzenia lub ograniczenia struktury IVR, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności wprowadzenia zmian na 7 dni przed datą wprowadzenia zmian.
17. Komunikaty IVR podlegają akceptacji Zamawiającego.
18. W przypadku wykorzystania lektora cyfrowego, skróty nazw Systemów muszą być czytane fonetycznie.
19. Dodatkowe komunikaty oraz modyfikacje IVR Wykonawca wykona na własny koszt.
20. W przypadku konieczności przekierowania zgłoszeń z systemu IVR Wykonawcy na wskazany przez Zamawiającego numer telefonu (linii wsparcia Zamawiającego), koszty przekierowania ponosi Wykonawca.

# Załącznik 5: Zasady naliczania kar umownych

1. W celu odzwierciedlenia poziomu usług osiągniętego w kolejnych miesiącach kalendarzowych, Zamawiający ma prawo naliczać kary umowne w przypadku niedotrzymania któregoś z poniżej określonych parametrów poziomu usług.
2. Obliczenie wysokości kar następować będzie na podstawie zatwierdzonego przez Zamawiającego raportu z poziomu usług jako procent wynagrodzenia, które byłoby za dany miesiąc należne, gdyby wszystkie parametry poziomu usług były na pożądanym poziomie, określonym w Załączniku 3.
3. Łączna wysokość kar dotyczących jednego miesiąca kalendarzowego nie będzie przekraczać 50% wartości wynagrodzenia za ten miesiąc.
4. Kary umowne nie będą naliczane za niedotrzymanie parametrów dotyczących Zgłoszeń, które dotarły w okresie pierwszych 2 tygodni od momentu uruchomienia usług Infolinii.
5. Dodatkowo Zamawiający ma prawo naliczyć kary umowne za zdarzenia jednorazowe, zgodnie z zapisami poniżej.

## Poziom odbieralności w ramach miesiąca kalendarzowego

| **Parametr: Poziom Odbieralności (w czasie 30 sekund)** |
| --- |
| **Wartość parametru** | **Wysokość kary jako procent wynagrodzenia za dany miesiąc** |
| powyżej 79,99% | 0,0% |
| 75,00% - 79,99% | 1,0% |
| 70,00% -74,99 % | 2,0% |
| 60,00%-69,99% | 4,0% |
|  Poniżej 60% | 6,0% |

## Poziom odbieralności w ramach jednej doby

| **Parametr: Poziom Odbieralności (w czasie 90 sekund)** |
| --- |
| **Wartość parametru** | **Wysokość kary jako procent wynagrodzenia, za każdą dobę niedotrzymania** |
| powyżej 79,99% | 0,0% |
| 75,00% - 79,99% | 0,5% |
| 70,00% -74,99 % | 1,0% |
| 60,00%-69,99% | 1,5% |

## Współczynnik Zasadnych Reklamacji

| **Parametr: Współczynnik Zasadnych Reklamacji** |
| --- |
| **Wartość parametru** | **Wysokość kary jako procent wynagrodzenia** |
| Poniżej 0,005 | 0,00% |
| 0,0051 - 0,006 | 2,50% |
| 0,0061 -0.008 | 5,00% |
| 0,0081 - 0,01 | 8,00% |
| > 0,01 | 10,00% |

## Poziom Dostępności

| **Parametr: Poziom Dostępności** |
| --- |
| **Wartość parametru** | **Wysokość kary jako procent wynagrodzenia** |
| Powyżej 98,49% | 0,0% |
| 98,00% - 98,49% | 2,0% |
| 97,00% -97,99 % | 4,0% |
| 95,49%-96,99% | 6,0% |
|  95,5% i poniżej | 10,0% |

## Czas Rejestracji Zgłoszenia

| **Parametr: Czas Rejestracji Zgłoszenia** |
| --- |
| **Wartość parametru** | **Wysokość kary jako procent wynagrodzenia za każdy przypadek opóźnionej rejestracji** |
| Nie więcej niż 30 minut | 0,0% |
| Powyżej 30 minut | 0,05% |

## Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem oraz czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia

| **Parametr: Czas Odpowiedzi na Zgłoszenie Innym Kanałem oraz czas przekazania Użytkownikowi odpowiedzi przesłanej przez II linię wsparcia** |
| --- |
| **Wartość parametru** | **Wysokość kary jako procent wynagrodzenia za każdy przypadek opóźnienia** |
| Nie więcej niż 5 godzin | 0,0% |
| Powyżej 5 godzin | 0,05% |

## Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii

| **Parametr: Współczynnik Rozwiązań w Pierwszej Linii** |
| --- |
| **Wartość parametru** | **Wysokość kary jako procent wynagrodzenia** |
| Powyżej 79,99 | 0,0% |
| 75,00% - 79,99% | 2,0% |
| 70,00% -74,99 % | 3,0% |
| 65,00% - 69,99% | 4,0% |
| 60,00% - 64,99% | 5,0% |
|  Poniżej 60,00% | 10,0% |

**Załącznik 6: Lista Systemów**

Lista Systemów na dzień podpisania umowy:

1. RPWDL – Rejestr Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą
2. SMK – System Monitorowania Kształcenia
3. SMZ – System Monitorowania Zagrożeń
4. SEZOZ – System Ewidencji Zasobów Ochrony Zdrowia
5. IOWISZ – Instrument Oceny Wniosków Inwestycyjnych w Sektorze Zdrowia
6. ZSMOPL – Zintegrowany System Monitorowania Obrotu Produktami Leczniczymi
7. SOLR – System Obsługi List Refundowanych
8. SIR – System Informatyczny Rezydentur
9. RJWPRM - [Rejestr Jednostek Współpracujących z systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne](https://rjwprm.rejestrymedyczne.csioz.gov.pl/)
10. E-GATE – aplikacja przygotowania wniosków
11. P1 – e-recepta, e-skierowanie, Elektroniczna Dokumentacja Medyczna (sprawy ogólne, wsparcie inne niż techniczne)
12. P2SA – System Administracji P2 – system uwierzytelniania użytkowników systemów: SMK, SMZ, SEZOZ, IOWISZ, ZSMOPL, SOLR, RJWPRM, E-GATE,

13. RAM - Rejestr Asystentów Medycznych

Wskazana lista może ulec zmianie w czasie realizacji Umowy (zgodnie z wymaganiem 2 rozdział I „Obsługa Infolinii” - OPZ). Wykonawca będzie zobowiązany do dostosowania listy obsługiwanych systemów zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego.

**Załącznik 7: Wymagania w zakresie przejęcia wiedzy od pracowników Zamawiającego**

1. Przed rozpoczęciem świadczenia usług (obsługi Infolinii) Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań, których celem będzie przejęcie wiedzy od Zamawiającego oraz firmy realizującej aktualnie usługę Infolinii na rzecz Zamawiającego, w zakresie:
2. Obowiązujących obecnie procedur obsługi Zgłoszeń;
3. Wiedzy o Systemach;
4. Typowych Zgłoszeń i Problemów oraz możliwych sposobach ich rozwiązywania;
5. Istniejącej dokumentacji Systemów.
6. Bazy Zgłoszeń.
7. Bazy Wiedzy.
8. Skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń.
9. Know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy.
10. Przejęcie wiedzy nastąpi wg planu i w sposób przygotowany przez Wykonawcę, z tym, że musi odbyć się w granicach opisanych poniżej możliwości i dostępnych zasobów Zamawiającego. Na potrzeby procesu przejęcia wiedzy Zamawiający udostępni:
11. Dokumentację Systemów, której lista znajduje się w Załączniku 10;
12. Możliwość spotkań i konsultacji z pracownikami Zamawiającego obsługującymi Infolinię (w siedzibie Zamawiającego) w wymiarze wskazanym przez Wykonawcę, jednak nie w większym niż:
13. 5 osobodni w okresie 1 tygodnia poprzedzającego rozpoczęcie świadczenia usług przez Wykonawcę

oraz

1. 10 osobodni po rozpoczęciu świadczenia usług w okresie 2 tygodni.
2. Możliwość spotkań i konsultacji z osobą obecnie pełniącą funkcję przełożonego dla ww. pracowników Zamawiającego, w zakresie nie większym niż 3 osobodni w okresie 1 tygodnia poprzedzającego rozpoczęcie świadczenia usług przez Wykonawcę, w siedzibie Zamawiającego.
3. Na 10 dni przed uruchomieniem usługi, przejęcie od obecnego Wykonawcy: Bazy Zgłoszeń, Bazy Wiedzy, FAQ, Skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń i Know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy.
4. Ze względu na ograniczony poziom dokumentacji dostępnej u Zamawiającego proces przejęcia wiedzy powinien być zaplanowany przez Wykonawcę ze szczególną starannością, w taki sposób, aby po przejęciu obsługi od Zamawiającego możliwe było dotrzymywanie poziomów obsługi.

Wykonawca samodzielnie przeszkoli swoich konsultantów.

Aktualne materiały informacyjne dotyczące obsługi klientów oraz wewnętrznych standardów CSIOZ będą na bieżąco i bezpłatnie przekazywane przez Zamawiającego.

Na podstawie materiałów jw. Wykonawca ma obowiązek własnym kosztem
i staraniem przygotować i aktualizować w trakcie trwania usługi skrypty informacyjne zawierające procedury obsługi i instrukcje postępowania dla swoich pracowników.

Szkolenia dla personelu Wykonawcy z zakresu procedur obsługi oraz wewnętrznych standardów CSIOZ (wraz ze wszystkimi zmianami w trakcie realizacji usługi) będą samodzielnie przeprowadzane przez Wykonawcę.

Wszelkie koszty związane z procesem szkoleń wstępnych a także w trakcie realizacji usługi ponosi Wykonawca.

# Załącznik 8: Zakres Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę

1. Poniższe kategorie Zgłoszeń przyjmowanych przez Wykonawcę, nie będą podlegały rozwiązywaniu przez Wykonawcę. Powinny one zgodnie z poziomem usług po ich przyjęciu i zarejestrowaniu przez Wykonawcę zostać przekazane do Zamawiającego w celu obsługi.
2. Lista kategorii Zgłoszeń niepodlegających rozwiązywaniu przez Wykonawcę:
3. Zgłoszenia dotyczące zmiany danych w rejestrach Systemów wskazanych
w załączniku 6;
4. Zgłoszenia dotyczące przyznawania i zmiany uprawnień w Systemach.
5. Zgłoszenia, które nie będą podlegały rozwiązywaniu przez Wykonawcę opisane powyżej będą rozwiązywane i zamykane przez Zamawiającego. Koszt przekierowania połączeń do centrali Zamawiającego leżeć będzie po stronie Wykonawcy.

Wskazane powyżej kategorie Zgłoszeń wliczają się do limitów określonych w załączniku
nr 2.

Wskazane wyżej kategorie zgłoszeń dotyczą zmiany danych oraz przyznawania uprawnień do Systemów innych niż wskazane w pkt.2 Załącznika nr 1 do OPZ.

# Załącznik 9: Minimalne wymagania dla systemu obsługi i zarządzania Zgłoszeniami

W ramach usługi Infolinii Wykonawca musi zapewnić system obsługi i zarządzania Zgłoszeniami oraz system IVR. Wykonawca odpowiada za utrzymanie i konserwację obu systemów w swojej infrastrukturze, pozwalające na nieprzerwaną i bezawaryjną pracę.

Wymagania podstawowe:

1. System automatycznej obsługi klienta musi być rozwiązaniem sprzętowym i programowym dedykowanym do obsługi połączeń.
2. System musi zapewniać obsługę jednocześnie połączeń przychodzących (inbound) i wychodzących (outbound) z systemu.
3. System musi umożliwiać obsługę wielu kanałów dostępu (w tym: telefon, e-mail, formularz WWW).
4. System musi posiadać zintegrowany moduł interaktywnej administrowalnej zapowiedzi głosowej (IVR – Interactive voice response).
5. System musi posiadać zaimplementowane zaawansowane algorytmy dystrybucji połączeń telefonicznych do kolejek / agentów (ACD – Automatic Call Distribution/ SBR – Skill Based Routing).
6. System udostępniony Zamawiającemu, poprzez bezpieczne połączenie zgodne z pkt.I 19 OPZ dla pracowników Zamawiającego pełniących rolę I, II i III linii wsparcia oraz osób koordynującym realizację Umowy. Dostęp poprzez dedykowaną aplikację lub z poziomu jednej z przeglądarek internetowych: Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft EDGE.
7. System musi zapewniać interakcję modułów IVR i ACD.
8. System musi posiadać funkcję automatycznego oddzwonienia (Call Back), w przypadku nieodebrania połączenia przez konsultanta, realizująca połączenie zwrotne:
	1. automatycznie po ustalonym czasie kierując je do wolnego konsultanta (np. musi się ono odbyć do 10 min. po otrzymaniu zgłoszenia).
	2. na żądanie, z możliwością wybrania, kiedy konsultant ma do niego oddzwonić. Powinna być możliwość skonfigurowania w IVR ram czasowych, w których System wykona połączenie i skieruje je do wolnego konsultanta.
9. System nagrywania musi posiadać możliwość eksportowania plików dźwiękowych w formacie WAV lub MP3 oraz ich archiwizację.
10. System nagrywania musi zapewniać udokumentowane API umożliwiające integrację z systemami firm trzecich.
11. Funkcjonalność umożliwiającą prowadzenie kampanii wychodzących typu outbound
12. System w przypadku konieczności eskalacji zgłoszeń, zapewni pracę pracowników II i III linii wsparcia Zamawiającego obejmującej grupy eksperckie w podziale na utrzymywane systemy (analitycy i administratorzy).
13. Wykonawca zapewni licencje dla wszystkich zgłaszanych w trakcie realizacji umowy operatorów I, II i III linii wsparcia po stronie Zamawiającego.
14. Wykonawca nada uprawnienia w systemie obsługi Zgłoszeń dla operatorów, zgodnie z pełnionymi rolami w procesie obsługi zgłoszeń (I, II i III linia, supervisor, osoby nadzorujące realizacje umowy).
15. Wszyscy agenci powinni mieć licencje w ramach, których, powinni móc obsługiwać dowolny kanał komunikacyjny.
16. System musi umożliwiać kontrolę bieżącą pracy agentów przez jednocześnie do 5 nadzorców (supervisors), posiadających licencje z poszerzonym zakresem funkcjonalności w stosunku do agentów o funkcje: raportowania, przeszukiwania biblioteki nagrań.
17. System musi umożliwiać supervisorom dostęp do historii połączeń, nagrań, maili, raportów statystycznych oraz funkcji zarządzania operatorami, listami kontaktów i innymi parametrami.
18. System musi umożliwiać automatyczne rozpoznawanie dzwoniącego oraz wyświetlanie karty z historią dotychczasowych kontaktów.
19. System musi umożliwiać możliwość automatycznego tworzenia zgłoszeń na podstawie odebranych wiadomości email lub formularzy oraz automatyczne uzupełnianie numeru telefonu w przypadku obsługi zgłoszeń telefonicznych.
20. System musi umożliwiać odczyt załączników w formacie pdf, obrazów oraz filmów z poziomu systemu.
21. System musi umożliwiać walidację pól dla wpisywanych danych w Karcie kontaktu, tj.: numerów telefonu, adresów email itp.
22. System musi umożliwiać wykorzystanie skryptów standaryzujących przebieg rozmów oraz szablonów do obsługi maili.
23. System musi mieć możliwość sterowania przebiegiem połączenia przez agenta:
	1. transfer połączenia na inny numer,
	2. konsultacja,
	3. transfer po konsultacji,
	4. zawieszenie – hold.
24. System musi umożliwiać rejestrację historii kontaktów z agentem contact center (o ile dostępna jest identyfikacja (CLIP).
25. Tryb ruchu wychodzącego powinien zapewniać funkcjonalności:
	1. Przekazywanie kontaktu do wydzwonienia na ekran agenta. Agent sam decyduje, kiedy wykonać połączenie do klienta,
	2. Tryb automatycznie wykonujący połączenia, w którym System wykonuje tylko tyle połączeń ilu jest wolnych agentów,
	3. Tryb automatycznie wykonujący połączenia, w którym System wydzwania odpowiednio większą ilość połączeń w stosunku do ilości agentów bazując na danych historycznych, zdefiniowanych parametrach progowych i dedykowanych algorytmach,
	4. Tryb automatycznie wykonujący połączenia do klientów z Systemu IVR zbierający automatycznie informacje poprzez kody DTMF, opcjonalnie z możliwością detekcji głosu ludzkiego i automatycznych sekretarek.
26. System musi posiadać interfejs dla modułu raportującego, pozwalający na sprawdzenia historii pracy i analizy statystycznej przy zastosowaniu raportów oraz monitorowania w czasie rzeczywistym. Raporty i widoki monitoringu mogą być w szerokim zakresie dostosowane do konkretnych potrzeb.
27. System musi umożliwiać zarządzanie i monitorowanie pracy Systemu oraz kolejek i agentów w czasie rzeczywistym. Dostępne raporty bieżące i historyczne z pracy Systemu na poziomie kolejek, agentów, IVR i wymaganych parametrów realizacji usługi.
28. Uniemożliwienie dokonywania zmian zapisanych w nim danych bez pozostawienia śladu, w tym informacji o osobie i momencie dokonania zmiany.
29. Umożliwienie śledzenia parametrów jakości usług oraz wydajności konsultantów.
30. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp online do bieżących statystyk, które pozwolą na pełną i prawidłową analizę funkcjonowania infolinii. Statystyki będą tworzone w uzgodnionych z Zamawiającym jednostkach czasu (np. godzinne, dobowe - z rozbiciem na godziny), w podziale na obsługiwane systemy, a swoim zakresem obejmą m.in.:
	1. zestawienie dotyczące liczby połączeń przychodzących,
	2. zestawienie dotyczące liczby nieodebranych połączeń,
	3. zestawień dotyczące szczegółowych ilościowych wymagań wydajnościowych, które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA (zgodnie z załącznikiem nr 3 i 5),
	4. zestawienie dotyczące liczby osób oczekujących w kolejce na połączenie,
	5. zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do odebrania połączenia,
	6. zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia,
	7. zestawienie zgłoszeń na pocztę elektroniczną,
	8. zestawienie zgłoszeń przekazanych za pośrednictwem formularzy zgłoszeniowych,
	9. zestawienie dotyczące czasów dostępności konsultantów
	10. zestawienie statystyk zgłoszeń przekazanych do I, II i III linii wsparcia (w określonym zakresie czasu),
	11. zestawienie statystyk zgłoszeń obsłużonych przez I, II i III linii wsparcia (w określonym zakresie czasu)
	12. zestawienie statystyk czasu obsługi poszczególnych zgłoszeń przez pracowników I, II i III linii wsparcia.
	13. zestawienie czasów obsługi zgłoszeń przez poszczególnych pracowników I, II i III linii wsparcia CSIOZ w określonym przedziale czasu,
	14. statystyki średniego czasu trwania rozmów telefonicznych w ramach każdego z wspieranych systemów w określonym przedziale czasu
	15. obciążenie godzinowe ilości zgłoszeń w ramach poszczególnych systemów (mailowe, telefoniczne, suma)
	16. sumaryczną ilość zgłoszeń w godzinnych przedziałach w ramach wszystkich systemów.
31. Statystyki będą również przekazywane Zamawiającemu raz dziennie (za dany dzień najpóźniej do godziny 13-tej dnia następnego) w formie uzgodnionych z Zamawiającym zestawień (parametryzowanych raportów) w postaci elektronicznej, a na żądanie Zamawiającego również papierowej. Statystyki muszą umożliwiać jednoznaczne określenie ilu jednocześnie konsultantów odbierało połączenia w ramach Infolinii.
32. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywaniu na życzenie Zamawiającego danych statystycznych dotyczących obsługi zgłoszeń, których wygenerowanie nie jest zaimplementowane funkcjonalnościami udostępnionego systemu. Zamawiający jest zobowiązany do przekazania wskazanych danych w ciągu dwóch dni roboczych od daty wystąpienia o nie przez Zamawiającego.
33. Klasyfikacja kontaktów per kanał obsługi (niezbędna do analizy przyczyn kontaktu).
34. Ewidencja przyjmowanych Zgłoszeń, powinna zawierać:
	1. Treści Zgłoszenia;
	2. Formy Zgłoszenia/przekazania do Infolinii;
	3. Kategoryzacji Zgłoszeń;
	4. Systemu, którego dotyczy Zgłoszenie;
	5. Informacji o osobie i/lub podmiocie zgłaszającym, numerach telefonów, adresach e-mail, itp. o ile jest to wymagane;
	6. Dacie i godzinie wpłynięcia oraz zamknięcia Zgłoszenia;
35. Ewidencja historii Zgłoszenie, z możliwością zapoznania się z treścią i parametrami Zgłoszenia w dowolnym momencie czasu.
36. Ewidencja czynności wykonanych w ramach Zgłoszenia.
37. System musi zapewniać automatyczną kategoryzację zgłoszeń mailowych w oparciu o adresy skrzynek poszczególnych systemów.
38. System musi zapewniać funkcjonalność mailowego informowania zgłaszających o przyjęciu ich zgłoszenia (mailowego lub z formularza www).
39. System musi zapewniać funkcjonalność mailowego informowania operatorów I, II i III linii wsparcia Zamawiającego o przekazaniu zgłoszenia z innej linii wsparcia.
40. Zapewnienie kontroli uprawnień, pozwalającej na przypisanie każdej akcji i zmiany w systemie do wykonującej go osoby.
41. Zapewnienie możliwości integracji poprzez dedykowany interfejs i/lub wymianę zabezpieczonych wiadomości e-mail z analogicznym systemem użytkowanym u Zamawiającego (w celu realizacji przepływu Zgłoszeń pomiędzy systemami na potrzeby obsługi i Eskalacji). Zamawiający posiada system pocztowy Exchange lub Exchange online.
42. Zapewnienie serwera SMTP, służącego do masowej wysyłki wiadomości e-mail, do zdefiniowanych odbiorców przekazanych przez Zamawiającego w pliku .txt lub .csv..
43. Wykonawca zapewni cykliczny backup systemu obsługi Zgłoszeń min. codzienny, tygodniowy, miesięczny, kwartalny, roczny.
44. Możliwość eksportu danych w uzgodnionym z Zamawiającym formacie, m.in. na potrzeby przekazania po zakończeniu umowy lub prośbę Zamawiającego – backup baz danych i pliki płaskie.
45. Możliwość importu danych dotyczących Zgłoszeń z innych systemów, obejmujących minimum informację o kanele wpływu Zgłoszenia, czasie wpływu, nadawcy, treści oraz statusie zamknięte/otwarte, (w uzgodnionym formacie) przekazanych przez Zamawiającego.
46. Możliwość tworzenia Bazy Wiedzy oraz FAQ poprzez umieszczanie w nich typowych i powtarzalnych zgłoszeń, pytań i odpowiedzi na nie, tworzenie grup zgłoszeń oraz możliwość klasyfikowania i wyszukiwania zgłoszeń przez operatorów I, II i III linii wsparcia.
47. Udostępnienie systemu poprzez bezpieczne połączenie pracownikom Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego. Czas odpowiedzi systemu nie może przekraczać 5 sekund. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego wystąpienia przekroczenia wymaganego czasu odpowiedzi Zamawiający poinformuje Wykonawcę o tym fakcie.
48. Wykonawca zapewni konfigurację systemu pozbawioną pojedynczego punktu awarii, zapewniającą wysoką dostępność (HA – High Availability) rozumianą przez zapewnienie redundancji połączeń serwerów z sieciami komputerowymi, zasilania, połączenia z zasobami dyskowymi (macierzami), pełna redundancja elementów samej macierzy (kontrolerów, zasilaczy, połączeń z serwerami).

W przypadku awarii i braku możliwości zapisania prowadzonej konsultacji w systemie obsługi zgłoszeń, Wykonawca zobowiązany jest uzupełnić dane w Systemie w ciągu 5 dni po usunięciu awarii

System obsługi zgłoszeń ma zapewniać realizację wskazanych niżej zadań:

W ramach I linii wsparcia:

1. Przyjęcie zgłoszenia (zgłoszenie telefoniczne, mailowe, formularz)
2. Kategoryzacja, opis, przypisanie do operatora.
3. Doprecyzowanie informacji dotyczących zgłoszenia.
4. Udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie.
5. Eskalacja zgłoszenia do II linii wsparcia.
6. Udzielenie odpowiedzi w oparciu o informację przekazaną przez II linię wsparcia.
7. Zamknięcie zgłoszenia.

W ramach II linii wsparcia:

1. Obsługa zgłoszenia przekazanego przez I linie
2. Kategoryzacja, opis, przypisanie do operatora.
3. Udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie.
4. Udzielenie odpowiedzi lub eskalacja zgłoszenia do III linii wsparcia.
5. Przekazanie propozycji odpowiedzi do I linii wsparcia.

W ramach III linii wsparcia:

1. Obsługa zgłoszenia przekazanego przez II linie
2. Kategoryzacja, opis, przypisanie do operatora.
3. Udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie.
4. Przekazanie propozycji odpowiedzi do II linii wsparcia.

Zamawiający lub wskazany przez niego podmiot ma prawo do przeprowadzenia audytu systemu w zakresie bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych.

# Załącznik 10: Lista dokumentacji Systemów

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **System** | **Dokumentacja** | **Uwagi** |
| 1 | IOWISZ | 1. Instrukcja obsługi IOWISZ - Administrator Lokalny,2. Instrukcja obsługi IOWISZ - Użytkownik organu, 3. Instrukcja Użytkownika Organu IOWISZ, 4. Instrukcja obsługi IOWISZ - Wnioskodawca, | Instrukcje niekompletne  |
| 2 | RJWPRM | Specyfikacja plików XML v 0,3Instrukcja dot. wypełniania wniosków o nadanie/odebranie uprawnieńWniosek o nadanie/odebranie uprawnień do RJWPRMInstrukcja dla jednostki wnioskującej/analityka/wojewodyInstrukcja dla Ministerstwa ZdrowiaInstrukcja dla organu nadzorującegoInstrukcja zarządzania kryzysowegoFAQ: https://rjwprm.rejestrymedyczne.csioz.gov.pl/  |  |
| 3 | SMZ | Instrukcja - Procedura zakładania kont i nadawania uprawnień w SMZ - dla pozostałych pracowników administracji Instrukcja - Procedura zakładania kont i nadawania uprawnień w SMZ - dla PSSE Instrukcja - Procedura zakładania kont i nadawania uprawnień w SMZ - dla podmiotów leczniczych Propozycja procedury nadawania uprawnień w SMZ Podręcznik\_użytkownika\_SMZ\_administracjaPodręcznik\_użytkownika\_SMZ\_przetwarzanie\_zgłoszeńPodręcznik\_użytkownika\_SMZ\_raportyPodręcznik\_użytkownika\_SMZ\_rejestracja\_niezalogowanyuzytkownik Podręcznik\_użytkownika\_SMZ\_rejestracja\_zalogowany\_użytkownikPodręcznik\_użytkownika\_SMZ\_RSWO | Instrukcje niekompletne |
| 4 | ZSMOPL | Instrukcja podłączenia do ZSMOPL na środowisku produkcyjnymZarządzanie kontami podmiotów raportującychInstrukcje dotyczące komunikatówSkan dokumentu Instrukcje MZ dot. komunikatów Zalecenia w zakresie integracji ze ZSMOPL przy użyciu NET FRAMEWORKZSMOPL - Informacja o przetwarzaniu danychInstrukcja Generatora komunikatów ZSMOPLGenerator komunikatów ZSMOPLInstrukcje ZSMOPLAktualna wersja specyfikacji komunikatów na potrzeby wytwórców oprogramowania w zakresie ZSMOPL Zoptymalizowany proces zakładania konta w ZSMOPLCertyfikaty do podpisywania komunikatów |  |
| 5 | SMK | FAQ SMK - HELP FOR ENGLISHFAQ SMK Instrukcje dla Absolwentów Wniosek o nadanie/odebranie uprawnień dla administratora lokalnegoCentrum medyczne kształcenia podyplomowego Inni w ochronie zdrowiaInstrukcje dla lekarzy i lekarzy dentystówInstrukcje dla organizatorów kształcenia podyplomowego pielęgniarek i położnychInstrukcje dla pielęgniarek i położnychInstrukcje dla placówek szkoleniowychInstrukcje dla samorządów zawodowychInstrukcje dla diagnostów labolatoryjnychInstrukcje dla farmaceutów |  |
| 6 | SIR | Brak instrukcji |  |
| 7 | RPWDL | Instrukcja Obsługi systemu RPWDLFAQ |  |
| 8 | SEZOZ | Instrukcja Użytkownika Systemu Ewidencji Zasobów Ochrony Zdrowia.Instrukcje w zakresie:Kto zobligowany jest do przekazywania danych do Systemu Ewidencji Zasobów Ochrony Zdrowia (SEZOZ)?Czy niepubliczne podmioty lecznicze, nie posiadające kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia, zobligowane są do przekazywania i informacji w Systemie Ewidencji Zasobów Ochrony Zdrowia?Gdzie znajdę wykaz wyrobów medycznych objętych obowiązkiem raportowania w SEZOZ.Skąd pozyskać hasło do logowania do SEZOZJakie wyroby medyczne podlegają zgłoszeniu do SEZOZ?Jak wygląda proces dodawania użytkownika/uprawnień do SEZOZ?Jakie warunki techniczne musi spełniać Podmiot, aby mógł zgłosić Wyrób medyczny ?Czy w SEZOZ użytkownik może zapisać wersję roboczą formularza?Gdzie użytkownik może odszukać wersję roboczą?Nastąpiła pomyłka przy wprowadzaniu danych na formularzu wyrobu medycznego, co teraz?Znaczenie pól z formularza dodania zgłoszenia wyrobu medycznego.Czy jeśli podmiot leczniczy posiada w swoich strukturach wyroby medyczne, które nie są jego własnością, są natomiast użyczone lub leasingowane, to czy o tym fakcie również należy zaraportować? | Instrukcja niekompletna |
| 9 | SOLR | Instrukcja dla administratora wnioskodawcyInstrukcja dla użytkownika wnioskodawcyZestawienie pytań i odpowiedzi Instrukcja zakładania konta |  |
| 10 | e-GATE | Instrukcja Użytkownika |  |
| 11 | P2SA | Podręcznik Użytkownika Systemu Administracji<https://www.p2sa.csioz.gov.pl/help/Pomoc_online.htm> |  |
| 12 | P1 | Materiały informacyjne w zakresie e-recepty, e-skierowania, Internetowego Konta Pacjenta, aktualizacji danych oraz procesu certyfikacji podmiotu w systemie P1.FAQ – farmaceuci, personel medyczny, Internetowe Konto Pacjenta – podręcznik użytkownika |  |
| 13 | RAM | Instrukcja Użytkownika Rejestru Asystentów Medycznych |  |

# Załącznik 11: Wymagania w zakresie wsparcia w przekazaniu Infolinii

Nie później niż na 10 dni przed dniem wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do:

* + 1. wydania Zamawiającemu Bazy Zgłoszeń w uzgodnionym z Zamawiającym formacie, przekazanie Bazy Wiedzy w zakresie wypracowanym w trakcie świadczenia usług obsługi Infolinii oraz przekazaniem opracowanych w toku realizacji Umowy skryptów i zasad obsługi Zgłoszeń;
		2. przekazania Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez niego wszelkich informacji koniecznych do dalszego realizowania przedmiotu Umowy przez inny podmiot, w tym wiedzy i transferu know-how specyficznego dla całego przedmiotu Umowy. Zobowiązanie to obejmuje w szczególności obowiązek Wykonawcy do przekazania Zamawiającemu wszelkich informacji umożliwiających osobie trzeciej kontynuację prac w ramach przedmiotu umowy.
		3. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu zgłoszeniowego wykorzystywanego do realizacji umowy (wraz ze wszystkimi niezbędnymi licencjami dla operatorów), przez 6 miesięcy od dnia zakończenia świadczenia usługi obsługi zgłoszeń.

Ponadto Wykonawca w ostatnim dniu realizacji usługi obsługi zgłoszeń przekaże Zamawiającemu wyeksportowane z systemu zgłoszeniowego (w uzgodnionym formacie) dane dotyczących treści i przebiegu zgłoszeń (obsłużonych, będących w trakcie obsługi oraz niepodjętych).

# Załącznik 12: Procedura dodawania obsługi nowego obszaru do obsługi przez Infolinię

* 1. Zamawiający zgłasza Wykonawcy w formie papierowej lub pocztą elektroniczną konieczność uruchomienia obsługi nowego systemu przez Infolinię.
	2. Zamawiający przekaże Wykonawcy:
1. nazwę obszaru,
2. dokumentację i wszystkie niezbędne informacje dotyczące nowego obszaru,
3. planowany termin uruchomienia obsługi nowego obszaru,
4. szacowany wolumen zgłoszeń,
5. sposób obsługi II linii wsparcia.
	1. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą ustalą termin spotkania, w celu uszczegółowienia harmonogramu uruchomienia obsługi nowego obszary.
	2. Wykonawca przygotuje swoje systemy IVR oraz system zgłoszeniowy do obsługi nowego obszaru.
	3. Nowe komunikaty dla IVR oraz struktura IVR, podlegają akceptacji zamawiającego.
	4. Wykonawca przygotuje skrypty obsługi zgłoszeń dla operatorów Infolinii, podlegające akceptacji Zamawiającego.
	5. Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla operatorów Infolinii w zakresie obsługi zgłoszeń dla nowego obszaru.
	6. Termin zgłoszenia konieczności obsługi nowego obszaru nie może być krótszy niż 14 dni kalendarzowych.
	7. Wykonawca uruchomi IVR dla nowego obszaru zgodnie z harmonogramem.
	8. Obsługa nowego obszaru musi być zgodna z zapisami OPZ.

**Załącznik 13. Procedura zlecenia przeprowadzenia kampanii wychodzącej**

* + - 1. Zamawiający zgłasza Wykonawcy w formie papierowej lub pocztą elektroniczną konieczność uruchomienia kampanii wychodzącej.
			2. Zamawiający przekaże Wykonawcy:
1. szczegółowe informacje dotyczące zakresu merytorycznego kampanii, liczby odbiorców i oczekiwanych rezultatów,
2. dokumentację i wszystkie pozostałe niezbędne informacje dotyczące kampanii,
3. planowany termin uruchomienia rozpoczęcia i zakończenia kampanii.
	* + 1. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą ustalą termin spotkania, w celu uszczegółowienia harmonogramu prac związanych z przeprowadzeniem kampanii.
			2. Wykonawca przygotuje skrypty i instrukcje w zakresie kampanii dla operatorów Infolinii, Skrypty i instrukcje podlegające akceptacji Zamawiającego.
			3. Termin zgłoszenia konieczności obsługi kampanii wychodzącej nie może być krótszy niż 10 dni kalendarzowych.