



Narodowy Fundusz Zdrowia



Projekt: Usługa doradztwa eksperckiego w ramach programu wdrożenia silnych mechanizmów identyfikacji i uwierzytelniania na potrzeby systemu Rejestru Usług Medycznych II (RUM II) dla Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia - Infolinia (Help Desk)

*Wersja: 4.10
Autor: Zespół Wykonawcy
Data: 30.06.2015*

4pi Sp. z o.o. 03-924 Warszawa, ul. Niekańska 27/5, tel/fax (22) 616 33 42, www.4pi.pl

ENIGMA Systemy Ochrony Informacji Sp. z o. o., ul. Jutrzenki 116, 02-230 Warszawa, tel. 22 570 57 10,
www.enigma.com.pl

SPIS TREŚCI

1. Przedmiot Zamówienia	3
1.1. Zakres zadaniowy	3
1.2. Zakres merytoryczny	4
1.3. Szacowana wielkość Infolinii	6
2. Warunki świadczenia usług.....	7
2.1. Wymagania funkcjonalne	7
2.2. Wymagania wydajnościowe SLA	15
2.3. Wymagania bezpieczeństwa	19
2.4. Wymagania względem szkoleń konsultantów Infolinii	22
2.5. Wymagania w zakresie realizacji testów	27
2.6. Wymagania dotyczące dokumentacji.....	28
2.7. Usługi Nadzoru Autorskiego	31
2.8. Usługi Serwisu Dostosowawczego	32

SPIS TABEL

Tabela 1. Zakres zamówienia	3
Tabela 2. Opis wymagań wydajnościowych	15
Tabela 3. Opis wymagań bezpieczeństwa	19
Tabela 4. Wymaganie względem szkolenia konsultantów Infolinii	22

1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1.1. Zakres zadaniowy

Przedmiotem zamówienia jest Świadczenie usług Infolinii dla użytkowników kart, wydanych przez NFZ, w ramach programu wdrożenia silnych mechanizmów identyfikacji i uwierzytelniania na potrzeby systemu RUM II dla Centrali NFZ zwane dalej „Infolinią”.

Zakres zamówienia zdefiniowano w poniższej tabeli.

Tabela 1. Zakres zamówienia

Etap	Zakres zadań	Termin zakończenia
Etap I	Zgodnie z zakresem określonym dla „Fazy Inicjacji”, „Fazy przygotowania Infolinii” oraz „Fazy uruchomienia”. Dokumentacja Etapu I musi być zgodna z zakresem określonym w rozdziale 2.6 oraz uwzględniać „Proponowane podejście do świadczenia usług Infolinii” stanowiącą element oferty Wykonawcy.	6 miesięcy od podpisania Umowy
Etap I - Faza Inicjacji	1) Opracowanie Planu Projektu, 2) Opracowanie Planu uruchomienia Infolinii, 3) Opracowanie Macierzy spełnienia wymagań.	2 miesiące od podpisania Umowy
Etap I - Faza przygotowania infolinii	1) Zapewnienie infrastruktury lokalowej ośrodków Infolinii, 2) Opracowanie „Szczegółowych założeń świadczenia usług Infolinii”, 3) Organizacja Infolinii: a) powołanie struktury organizacyjnej i zapewnienie niezbędnych osób, b) opracowanie zasad funkcjonowania i procedur zarządzania, 4) Budowa infrastruktury technicznej i narzędziowej,, 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”.	5 miesięcy od podpisania Umowy

Etap I - Faza uruchomienia	1) Przeprowadzenie testów.	6 miesięcy od podpisania Umowy
Etap II - Faza świadczenia usług i rozwoju	<p>Etap II - Faza świadczenia usług i rozwoju, obejmująca:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aktualizacja dokumentacji I Etapu oraz bieżące opracowywanie dokumentacji, zgodnie z założeniami dokumentacji Etapu I oraz Umowy, 2) Świadczenie usługi Infolinii zgodnie z wymaganiami oraz dokumentacją, 3) Raportowanie, 4) Świadczenie usługi Nadzoru Autorskiego, 5) Świadczenie usług Serwisu Dostosowawczego na zlecenie Zamawiającego. <p>Dokumentacja Etapu II musi być zgodna z zakresem określonym w rozdziale 2.6 oraz uwzględniać „Proponowane podejście do świadczenia usług Infolinii stanowiącą element oferty Wykonawcy.</p>	42 miesiące (14 kwartałów) od daty podpisania protokołu odbioru Etapu I

1.2. Zakres merytoryczny

Infolinia będzie udzielała odpowiedzi i obsługiwała, w szczególności następujące kategorie zgłoszeń:

- 1) Kto jest uprawniony do odbioru karty KUZ, KSA, KSM,
- 2) Zasady wykorzystania i użytkowania karty m.in.:
 - a) Użytkownicy kart,
 - b) Zasady wydawania kart,
 - c) Wypełnianie wniosku o wydanie karty,
 - d) Ustalenie miejsca odbioru karty i wymaganych do odbioru dokumentów,
 - e) Zmiana miejsca i terminu odbioru karty,
 - f) Wydanie nowej karty,
 - g) Aktywowanie dodatkowych funkcjonalności karty,
 - h) Zablokowanie i odblokowanie karty,
 - i) Weryfikacja poprawności działania karty,
 - j) Wymiana karty,
 - k) Opłaty dotyczące karty,

- 3) Klucze kryptograficzne
 - a) Sposób generowania kluczy kryptograficznych
 - b) Zasady posługiwania się kluczami kryptograficznymi
- 4) Certyfikaty (w tym CV certyfikaty)
 - a) Zasady posługiwania się certyfikatami kluczy kryptograficznych,
 - b) Zasady zmiany statusu certyfikatu, w tym: wystawienie, odnowienie, wymiana, unieważnienie, zawieszenie i wycofanie zawieszenia certyfikatu,
- 5) Zawieszenie przez konsultanta Infolinii certyfikatów (w tym CV certyfikatów) wszystkich kluczy, które znajdują się na karcie użytkownika karty, identyfikowanego za pomocą NIS i uwierzytelnionego za pomocą hasła blokującego będącego w posiadaniu użytkownika (czynność realizowana z wykorzystaniem oprogramowania SZUK),
- 6) Podpis elektroniczny
 - a) Zasady otrzymywania certyfikatów umożliwiających składanie podpisu elektronicznego,
 - b) Zasady wykonywania podpisów elektronicznych,
 - c) Co to jest podpis elektroniczny,
- 7) Uwierzytelnienie i identyfikacja w systemach teleinformatycznych z wykorzystaniem karty KUZ, KSA, KSM,
- 8) Zasady używania systemu SZUK, m.in.:
 - a) Uwierzytelnienie w systemie SZUK za pomocą zewnętrznych danych uwierzytelniających (np.: ePuap, podpis kwalifikowany, ZIP),
 - b) Uwierzytelnienie w systemie SZUK za pomocą kart KUZ, KSA, KSM,
 - c) Posługiwanie się systemem SZUK.
- 9) Zasady używania oprogramowania middleware kart (zmiana / odblokowanie PIN) przez użytkowników kart,
- 10) Zasady używania oprogramowania middleware kart przez producentów oprogramowania dla świadczeniodawców,
- 11) Diagnostyka karty/czytnika,
- 12) Obsługa skarg i wniosków,
- 13) inne nie sklasyfikowane powyżej.

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 trzy linie wsparcia realizowane przez Wykonawcę lub
- zdefiniowane grupy merytoryczne występujące w ramach jednej lub kilku linii wsparcia (grup może być więcej niż linii wsparcia).

Zadaniem Wykonawcy będzie dostosowywanie kompetencji poszczególnych konsultantów, tak aby zapewnić spełnienie parametrów wydajnościowych SLA w pełnym zakresie merytorycznym.

1.3. Szacowana wielkość Infolinii

Wstępne szacunki dotyczące obciążenia Infolinii wskazują, że Infolinia początkowo będzie obsługiwana przez co najmniej 10 konsultantów na zmianie, docelowo natomiast średnia liczba konsultantów na zmianie może wynieść 100 równocześnie pracujących osób. Szacunki obejmują łącznie I, II i III linię wsparcia.

Powyższe założenia mają jedynie charakter szacunkowy, Wykonawca ma zapewnić niezbędną liczbę osób dla spełnienia wymagań, określonych w wymaganiach wydajnościowych SLA.

Spełnienie wymagań wydajnościowych SLA może przełożyć się na konieczność zapewnienia innej niż szacowana liczby konsultantów. Zwiększenie liczby konsultantów nie będzie podstawą dla dodatkowego wynagrodzenia. Wykonawca powinien oszacować cenę zamówienie przy szczególnym uwzględnieniu oczekiwanego poziomu SLA, nie wyżej wymienionej szacunkowej liczby konsultantów Infolinii, z uwzględnieniem wszystkich kosztów i ryzyka.

2. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usługi Infolinii, spełniając warunki określone w poniższych podrozdziałach.

2.1. Wymagania funkcjonalne

Tabela 2. Opis wymagań funkcjonalnych

ID	Opis
WF-1	<p>Usługi Infolinii dostarczonej przez Wykonawcę będą świadczone na rzecz użytkowników kart KUZ, KSA, KSM , oraz osób zainteresowanych posiadaniem lub posiadaczy Kart.</p> <p>Infolinia będzie ponadto świadczyć usługi wsparcia dla producentów oprogramowania wykorzystujących middleware Kart w oprogramowaniu dla Świadczeniodawców.</p>
WF-2	<p>Wykonawca we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu umowy zapewni infrastrukturę techniczną tj. pomieszczenia i sprzęt do świadczenia obsługi infolinii telefonicznej dla dzwoniących z telefonów komórkowych i stacjonarnych w zakresie połączeń krajowych i zagranicznych, system obsługi sms i mms, system obsługi poczty elektronicznej, komunikator elektroniczny (chat), systemu obsługi zgłoszeń, rejestr zgłoszeń gwarancyjnych, narzędzia do tworzenia statystyk i inne systemy wspomagające.</p>
WF-3	<p>Usługi Infolinii będą realizowane zgodnie z normą EN 15838:2009.</p>
WF-4	<p>Wykonawca będzie prowadził politykę bezpieczeństwa informacji oraz będzie utrzymywał adekwatne do obowiązującej polityki zabezpieczenia, zgodnie z normą EN 27001:2014.</p>
WF-5	<p>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. z dnia 3 października 2011 r.).</p>
WF-6	<p>Do numeru Infolinii Wykonawca zapewni wiązki kanałów (np. o parametrach 30B+D) w liczbie adekwatnej do aktualnego obciążenia Infolinii, 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.</p>

ID	Opis
WF-7	Zamawiający udostępni na potrzeby realizacji umowy Wykonawcy numery infolinii (dla połączeń krajowych i zagranicznych), które są własnością Zamawiającego. Zamawiający udostępni na potrzeby realizacji umowy Wykonawcy numer SMS/MMS i adres email, które są własnością Zamawiającego.
WF-8	<p>Oprogramowanie narzędziowe zastosowane przez Wykonawcę do obsługi Infolinii będzie umożliwiała w szczególności:</p> <p>a) pracę równoczesną, co najmniej 100¹ konsultantów na jednej zmianie oraz dodatkowo do 10 konsultantów Zamawiającego na jednej zmianie</p> <p>Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezbędne licencje na oprogramowanie narzędziowe do obsługi Infolinii, dla co najmniej 10 stanowisk, realizujących czwartą linię wsparcia przez konsultantów Zamawiającego.</p> <p>b) nagrywanie, odsłuch oraz gromadzenie statystyk pracy Infolinii oraz tworzenie parametryzowanych raportów statystycznych dotyczących pracy Infolinii, minimum w zakresie przedstawionym w wymaganiu WF-14 pkt d),</p> <p>Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezbędne licencje na oprogramowanie, dla co najmniej 5 stanowisk, realizujących czynności weryfikacji jakości i wydajności pracy Infolinii.</p> <p>c) prowadzenie przez Zamawiającego rejestru zgłoszeń gwarancyjnych dotyczących pracy Infolinii (funkcjonalność rejestru musi zapewnić minimum pełną obsługę procedury zgłaszania i obsługi reklamacji, stanowiącej załącznik nr 10 do Umowy),</p> <p>Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezbędne licencje na oprogramowanie, dla co najmniej 5 stanowisk, realizujących czynności w ramach procedury reklamacji na usługę Infolinii.</p> <p>d) przekierowanie kontaktu z każdego kanału wraz z ustaleniami do konsultanta kolejnej linii wsparcia, innego konsultanta tej samej linii wsparcia lub pracownika NFZ w czwartej linii wsparcia.</p>
WF-9	Oprócz połączeń odbieranych przez konsultantów Wykonawca zapewni obsługę automatyczną połączeń głosowych (IVR), w tym w celu segmentacji dzwoniących i obsługi najprostszych zapytań.

¹ 100 konsultantów na zmianie to wstępnie szacowana wielkość Infolinii. Wykonawca jest odpowiedzialny za spełnienie wymagań wydajnościowych SLA, co może przełożyć się na konieczność zapewnienia większej liczby konsultantów. Zwiększenie liczby konsultantów nie będzie ponadto podstawą dla dodatkowego wynagrodzenia, Wykonawca powinien oszacować cenę zamówienie w szczególności na podstawie oczekiwanego poziomu SLA, nie szacunkowej wielkości Infolinii, z uwzględnieniem wszystkich kosztów.

ID	Opis
	<p>Zapowiedź, w ramach IVR, powinna uwzględniać prośbę o nie przekazywanie wrażliwych danych medycznych telefonicznie oraz informację o nagrywaniu rozmów.</p> <p>Pełna treść komunikatów przekazywanych za pośrednictwem IVR podlega konsultacji i musi być zaakceptowana przez Zamawiającego.</p> <p>Najpóźniej po roku działania infolinii 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 jednego miesiąca od zatwierdzenia. Propozycja modyfikacji listy zagadnień obsługiwanych automatycznie będzie przedstawiana przez Wykonawcę w analogicznym trybie, co najmniej raz na rok. Po wprowadzeniu zmian Wykonawca uaktualni wszelką dokumentacja przekazana Zamawiającemu w obszarach objętych procedurą zmian. Zmiany wymagają wykonania testów i przedstawienia raportów z testów, zarówno dotyczący obszarów objętych zmianą, jak i testów całego środowiska po zmianach.</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, • 5 dni roboczych od zgłoszenia w przypadku zdarzeń niekrytycznych. <p>Kategoria zdarzenia nadzwyczajnego (krytyczna / niekrytyczna) będzie określana każdorazowo w przekazywanym wniosku przez Zamawiającego.</p>
WF-10	<p>Połączenia nieobsługiwane podczas realnie prowadzonych w danym czasie rozmów muszą być kolejgowane (połączenia oczekujące), 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. W systemie informatycznym, 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. Z punktu widzenia Zamawiającego ważne jest, aby połączenia przychodzące były obsługiwane bez przerw.</p>
WF-11	<p>System Infolinii umożliwi przełączenie do konsultantów innych infolinii, automatycznie z poziomu systemu IVR i poprzez konsultanta w trakcie obsługi</p>

ID	Opis
	poprzez kanał telefoniczny (rozmowy telefonicznej).
WF-12	<p>Infolinia Wykonawcy będzie działała w ramach trzech linii wsparcia. Czwartą linię wsparcia dla wybranych zgłoszeń będą realizować wyznaczeni pracownicy Zamawiającego, w ramach udzielania konsultacji dla konsultantów 3 linii wsparcia Infolinii, w dniach i godzinach pracy Zamawiającego.</p> <p>Powtarzające się problemy rozwiązane w ramach czwartej linii wsparcia zapisywane są w bazie wiedzy i obsługiwane przez konsultantów infolinii Wykonawcy po trzykrotnym wystąpieniu tego samego problemu.</p>
WF-13	<p>Wykonawca udostępni następujące kanały drogi kontaktu z Infolinią:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) telefon, b) poczta elektroniczna, c) komunikator elektroniczny (chat), d) sms i mms.
WF-14	<p>Wykonawca zapewni utrzymanie dostępności obsługi infolinii telefonicznej w trybie 24/7/365:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 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, b) 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, c) zapewni obsługę infolinii telefonicznej przez odpowiednią liczbę konsultantów na jednej zmianie w języku polskim, by spełnić parametry wydajnościowe określone w wymaganiach wydajnościowych SLA, d) zapewni rejestrowanie rozmów oraz statystyki (z wykorzystaniem narzędzia do tworzenia statystyk), które pozwalają na pełną i prawidłową analizę funkcjonowania infolinii tworzone w uzgodnionych z Zamawiającym jednostkach czasu, np. godzinne, dobowe, z rozbiciem na godziny, obejmujące m.in.: <ul style="list-style-type: none"> i) zestawienie dotyczące liczby Połączeń, ii) zestawienie dotyczące liczby Połączeń odebranych,

ID	Opis
	<p>iii) zestawienie dotyczące liczby Połączeń oczekujących,</p> <p>iv) zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do odebrania Połączenia,</p> <p>v) zestawienie dotyczące czasów oczekiwania w kolejce do rezygnacji z Połączenia,</p> <p>vi) zestawienie dotyczące liczby Połączeń odrzuconych,</p> <p>vii) zestawienie dotyczące liczby Połączeń do systemu IVR,</p> <p>viii) zestawień dotyczące ilościowych wymagań wydajnościowych (WW), które stanowią dowód spełnienia parametrów SLA (opisanych poniżej),</p> <p>ix) zestawienie dotyczące czasów dostępności konsultantów.</p> <p>Statystyki będą wykonywane z wykorzystaniem zapewnionego po stronie Wykonawcy narzędzia do tworzenia statystyk. Statystyki będą przekazywane Zamawiającemu raz dziennie najpóźniej do godziny 13-tej w formie uzgodnionych z Zamawiającym zestawień (parametryzowanych raportów) w postaci elektronicznej, a na żądanie Zamawiającego również drukowanej. Statystyki muszą umożliwiać jednoznaczne określenie ilu jednocześnie konsultantów odbierało połączenia w ramach Infolinii.</p> <p>Narzędzie do statystyk umożliwi tworzenie parametryzowanych raportów minimum w przedstawionym w pkt d) zakresie.</p> <p>e) zapewni ciągły dostęp Zamawiającego do przeprowadzanych 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,</p> <p>f) zapewni nagrywanie 100% rozmów dla celów dowodowych,</p> <p>g) zapewni przekazanie informacji o fakcie nagrywania rozmowy i zgody na nagrywanie w przypadku kontynuowania rozmowy,</p> <p>h) Wykonawca przechowa we własnym zakresie nagrane rozmowy przez okres wynikający z przepisów dotyczących archiwizacji (Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U. 1983 nr 38 poz. 173)).</p>
WF-15	Wykonawca zapewni system obsługi poczty elektronicznej w trybie 24/7/365, a w szczególności:

ID	Opis
	<p>a) we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji umowy obsłuży pocztę elektroniczną kierowaną na adres poczty elektronicznej (adres zostanie przekazany przez Zamawiającego po podpisaniu Umowy),</p> <p>b) 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,</p> <p>c) zapewni obsługę korespondencji email przez odpowiednią liczbę konsultantów na jednej zmianie w języku polskim, by spełnić parametry wydajnościowe określone w wymaganiach wydajnościowych SLA oraz minimum 1 konsultanta udzielającego informacji w języku angielskim,</p> <p>d) zapewni rejestrowanie przychodzącej i wychodzącej poczty elektronicznej,</p> <p>e) 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). Sposób udostępnienia poczty elektronicznej będzie wybierany przez Zamawiającego, musi być zapewniony dostęp online i offline .</p> <p>f) Wykonawca zapewni archiwizację skrzynki pocztowej dla wiadomości przychodzących i wychodzących przez okres wynikający z przepisów dotyczących archiwizacji (ustawa 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U. 2011 r Nr 123 poz. 698 z późn. zmianami).</p>
WF-16	<p>Wykonawca zapewni obsługę komunikatora w trybie 24/7/365, w szczególności:</p> <p>a) we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji umowy będzie obsługiwał komunikator, działający w oparciu o konto stanowiące własność Zamawiającego,</p> <p>b) zapewni nadzór merytoryczny nad obsługą komunikatora, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez konsultantów na pytania zadawane poprzez komunikator,</p> <p>c) komunikator 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.)</p> <p>d) zapewni obsługę komunikatora przez odpowiednią liczbę konsultantów</p>

ID	Opis
	<p>na jednej zmianie w języku polskim, by spełnić parametry wydajnościowe określone w wymaganiach wydajnościowych SLA oraz minimum 1 konsultanta udzielającego informacji w języku angielskim,</p> <p>e) zapewni rejestrowanie komunikacji prowadzonej za pomocą komunikatora,</p> <p>f) zapewni ciągły dostęp Zamawiającemu do konta komunikatora 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 będzie wybierany przez Zamawiającego, musi być zapewniony dostęp online i offline .</p> <p>g) Wykonawca zapewni archiwizację konta komunikatora przez okres wynikający z przepisów dotyczących archiwizacji (ustawa 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U. 2011 r Nr 123 poz. 698 z późn. zmianami).</p>
WF-17	<p>Wykonawca zapewni obsługę wiadomości SMS i MMS w trybie 24/7/365, w szczególności:</p> <p>a) we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji umowy będzie obsługiwał wiadomości SMS i MMS oraz 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. zmianami),</p> <p>b) zapewni nadzór merytoryczny nad obsługą kanału sms i mms, przez co należy rozumieć, że we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych informacji przez konsultantów na pytania zadawane poprzez SMS i MMS,</p> <p>c) zapewni rejestrowanie komunikacji prowadzonej z wykorzystaniem kanału SMS i MMS,</p> <p>d) zapewni obsługę wiadomości SMS i MMS przez odpowiednią liczbę konsultantów na jednej zmianie w języku polskim, by spełnić parametry wydajnościowe określone w wymaganiach wydajnościowych SLA oraz minimum 1 konsultanta udzielającego informacji w języku angielskim,</p> <p>e) zapewni ciągły dostęp Zamawiającemu do systemu obsługi SMS i MMS w celu odczytu i oceny jakości pracy konsultantów (w dowolnym momencie z uprawnieniami superuser lub poprzez przekazanie danych w ustalonych okresach czasu).Sposób udostępnienia systemu obsługi SMS i MMS będzie wybierany przez Zamawiającego, musi być zapewniony dostęp online i offline .</p> <p>f) Wykonawca zapewni archiwizację SMS przez okres wynikający z przepisów</p>

ID	Opis
	dotyczących archiwizacji (ustawa 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. 2011 r Nr 123 poz. 698 z późn. zmianami).
WF-18	<p>Wykonawca dla każdego z kanałów kontaktu (telefonicznego, poczta elektroniczna, sms/mms, komunikator elektroniczny) zapewni, we własnym zakresie, przesłuchanie/przegląd co najmniej 5,00% rozmów/sesji każdego konsultanta w celu oceny jakości jego pracy, najrzadziej raz na miesiąc.</p> <p>Badanie jakości powinno zapewnić wiarygodność statystyczną na poziomie 90,00%. Wykonawca przechowuje wyniki oceny w karcie coachingowej pracownika. Zamawiający ma wgląd na żądanie 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 5,00% rozmów dla każdego z kanałów kontaktu. Raporty będą wykonywane przez cały czas trwania Umowy.</p>
WF-19	<p>Konsultanci Infolinii będą mieli dostęp do systemu SZUK poprzez dedykowany interfejs. Logowanie do systemu SZUK będzie realizowane z wykorzystaniem kart do logowania do systemu SZUK (z ważnym certyfikatem), przekazanych przez Zamawiającego (procedura wydania i unieważnienia / zawieszenia certyfikatu do dostępu do systemu SZUK zostanie ustalona z Wykonawcą w terminie wykonania Etapu I – Faza Inicjacji).</p> <p>Konsultanci Infolinii będą przeprowadzali z wykorzystaniem SZUK procedurę zawieszenia certyfikatów (w tym CV certyfikatów) wszystkich kluczy, które znajdują się na karcie użytkownika karty. Użytkownik będzie identyfikowany za pomocą NIS i hasła blokującego, będącego w posiadaniu użytkownika.</p>
WF-20	Wykonawca zapewni system oceny pracy konsultantów przez klientów Infolinii z wykorzystaniem tego samego kanału, jaki był stosowany do zadania pytania. System musi zapewniać możliwość oceny pracy konsultanta przez użytkownika Infolinii automatycznie dla każdej interakcji użytkownika z konsultantem oraz na żądanie użytkownika. System oceny umożliwi zwrotny kontakt z użytkownikiem po zakończeniu udzielania informacji w zakresie każdego z kanałów, jaki był stosowany do zadania pytania.
WF-21	<p>Wykonawca będzie utrzymywał bazę wiedzy zawierającą:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) odpowiedzi na powtarzające się pytania, wraz z odpowiedziami, b) zidentyfikowane problemy, wraz z opisem sposobu ich rozwiązania. <p>Wykonawca zaproponuje i ustali z Zamawiającym zawartość bazy wiedzy, jej</p>

ID	Opis
	strukturę i metody zarządzania bazą wiedzy. Pełne prawa własności do bazy wiedzy (w szczególności zawartości i struktury) należą do Zamawiającego. Zamawiający ma dostęp do bazy wiedzy w celu audytu z uprawnieniami superuser.
WF-22	Wykonawca będzie zobowiązany do bieżącej aktualizacji bazy wiedzy we własnym zakresie oraz każdorazowo na wniosek Zamawiającego.

2.2. Wymagania wydajnościowe SLA

Poniższe wymagania wydajnościowe należy traktować, jako nadrzędne w stosunku do szacowanej liczby konsultantów Infolinii. Wykonawca zobowiązany jest do spełnienia warunków technicznych i organizacyjnych tak, aby wymagania wydajnościowe SLA zostały spełnione. Wszystkie te wymagania muszą być spełnione jednocześnie.

Tabela 2. Opis wymagań wydajnościowych

ID	Opis	Wartość oczekiwana SLA	Wartość krytyczna
WW-1	SL (Service Level) – gwarantowana liczba Połączeń odebranych 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 Połączeń odebranych, w ramach których Udzielono informacji, bez konieczności oddzwaniania (niezależnie od przełączenia pomiędzy kolejnymi poziomami linii wsparcia).	>95,00%	< 85,00%
WW-3	ASA (Average Speed of Answer) – średni czas oczekiwania klienta na odebranie rozmowy przez konsultanta liczony od momentu Połączenia do odebrania połączenia (nie wlicza się czasu spędzonego na połączeniu z IVR).	<15 s	> 60 s

ID	Opis	Wartość oczekiwana SLA	Wartość krytyczna
WW-4	<p>AR (Abandoned Resolution) – wskaźnik Połączeń odrzuconych po odsłuchaniu IVR, które nie doczekały się połączenia.</p> <p>Wykonawca zapewni obliczenie wskaźnika z uwzględnieniem raportów od dostawcy łączący o próbach łączenia, które uzyskały sygnał zajętości na wejściu do Infolinii, przed Połączeniem do systemu IVR.</p>	<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 (dziennej i nocnej)	90,00% zapytań w ciągu 8 godzin 10,00% zapytań najpóźniej w ciągu 72 godzin licząc (w obu przypadkach) od momentu otrzymania zapytania wiadomości poczty elektronicznej.	45,00% zapytań w ciągu 8 godzin 5,00% zapytań najpóźniej w ciągu 72 godzin licząc (w obu przypadkach) od momentu otrzymania zapytania wiadomości poczty elektronicznej.
WW-7	Czas odpowiedzi na zapytania przez komunikator na każdej zmianie (dziennej i nocnej).	90,00% 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.

ID	Opis	Wartość oczekiwana SLA	Wartość krytyczna
WW-8	Czas odpowiedzi na zapytania SMS, MMS na każdej zmianie (diennej i nocnej)	85,00% zapytań w ciągu 5 minut od zapytania, 10,00% zapytań najpóźniej w ciągu 8 godzin, a pozostałe 5,00% zapytań najpóźniej w ciągu 72 godzin licząc (w każdym z powyższych przypadków) od momentu otrzymania zapytania.	30,00% zapytań w ciągu 5 minut, 3,00% zapytań najpóźniej w ciągu 8 godzin, a pozostałe 1,00% zapytań najpóźniej w ciągu 72 godzin licząc (w każdym z powyższych przypadków) od momentu otrzymania zapytania.

ID	Opis	Wartość oczekiwana SLA	Wartość krytyczna
WW-9	Obsługa Połączeń	99,80% Architektura Systemu IVR ma zapewniać parametry jakościowe wykluczające pojedynczy punkt awarii łączy oraz gwarantującą 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%

2.3. Wymagania bezpieczeństwa

Tabela 3. Opis wymagań bezpieczeństwa

ID	Opis
WB-1	<p>Wykonawca zapewni obsługę Infolinii w 2 lokalizacjach nie podatnych na te same zagrożenia środowiskowe. Druga lokalizacja Infolinii powinna posiadać obsługę przez co najmniej (minimum) 30,00% spośród wszystkich konsultantów na każdej zmianie. Obie lokalizacje będą aktywne, konsultanci na każdej zmianie muszą być rozlokowani w obu lokalizacjach.</p> <p>Wykonawca zapewni łączną wydajność obu ośrodków jednocześnie na poziomie obsługi 120,00% wszystkich konsultantów na każdej zmianie. W przypadku awarii jednej lokalizacji druga musi zapewnić obsługę przez 100,00% konsultantów.</p>
WB-2	Wykonawca zapewni infrastrukturę oraz aktualny zakres danych w każdym z ośrodków.

ID	Opis
WB-3	<p>Wykonawca zapewni redundancję systemów informacyjnych stosowanych do obsługi infolinii (w szczególności systemu obsługi zgłoszeń, rejestru zgłoszeń gwarancyjnych, narzędzia do 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 że czas przełączenia z centrum podstawowego na zapasowe nie będzie dłuższe 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 prądowłórczych zapewniając osiągnięcie wymaganego SLA • Zabezpieczy serwerownie Infolinii przed zagrożeniami środowiskowymi i fizycznymi zgodnie z wymaganiami normy ISO 22301 :2012 dla ciągłości działania, • Dostarczy dowody spełniania powyższych wymagań (np. umowy związane z funkcjonowaniem serwerowni zapewniające odpowiedni poziom SLA, wyniki testów przełączenia pomiędzy ośrodkiem podstawowym i zapasowym, procedury ciągłości działania, dokumentację systemu bezpieczeństwa nie później niż 14 dni od daty podpisania Umowy.

ID	Opis
WB-4	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-5	Zamawiający nie dopuszcza wykorzystywania zasobów chmury w Infolinii ze względu na wrażliwy charakter przetwarzanych danych.
WB-6	<p>Wykonawca we własnym zakresie zapewni należyłą ochronę powierzonych danych osobowych związanych ze świadczeniem przedmiotu umowy zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2014 poz. 833 ze zm). 1182).</p> <p>Wykonawca zobowiązuje się do m.in. przestrzegania zasad określonych w polityce ochrony danych osobowych i instrukcji zarządzania systemami informatycznymi (opracowanymi przez Wykonawcę). Wykonawca przedstawia Zamawiającemu politykę ochrony danych osobowych i instrukcję zarządzania systemami informatycznymi 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 29 sierpnia 1997 r o ochronie danych osobowych (Dz.U.2014 poz. 1182) na każde żądanie Zamawiającego.</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 potwierdzenie tego szkolenia dla każdego pracownika Infolinii. Wykonawca zobowiąże pracowników infolinii do zachowania poufności danych osobowych zgodnie z wymaganiami obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych. Wykonawca wyda pracownikom infolinii upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ustalonym z Zamawiającym zakresie. Zobowiązania do zachowania poufności i upoważnienia zostaną przekazane Zamawiającemu na żądanie.</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-7	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.

ID	Opis
WB-8	<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 15838:2009 i aktów prawnych oraz zgodność wytwarzanej przez Wykonawcę dokumentacji z wymaganiami Zamawiającego oraz wcześniej zaakceptowanymi wzorcami, metodykami, podejściem Wykonawca zawiązuje się do wdrożenia rekomendacji audytywnych na własny koszt.</p>

2.4. Wymagania względem szkoleń konsultantów Infolinii

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

Tabela 4. Wymaganie względem szkolenia 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, określonym w wymaganiu WSZ-3 .</p> <p>Harmonogram oraz materiały szkoleniowe będą podlegać akceptacji przez Zamawiającego przed przystąpieniem do realizacji szkoleń przez Wykonawcę.</p> <p>Wykonawca będzie zobowiązany do aktualizacji materiałów szkoleniowych zgodnie ze zmianami przepisów prawa, zmianami w samym systemie RUM i systemach współpracujących z RUM 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. Egzamin zostanie przygotowany przez Wykonawcę oraz przedstawiony do akceptacji Zamawiającego.</p> <p>Wykonawca zapewni udział w egzaminie grupy konsultantów oraz przygotuje komplet materiałów niezbędnych do przeprowadzenia egzaminu, które</p>

ID	Opis
	<p>zostaną zatwierdzone przez Zamawiającego.</p> <p>Do świadczenia usług Infolinii będą dopuszczeni wyłącznie konsultanci, którzy uzyskają pozytywny wynik egzaminu. Poprzez pozytywny wynik egzaminu należy rozumieć udzielenie minimum 60,00% 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 zapewniając odpowiedni poziom wiedzy ze wszystkich zagadnień w całej populacji konsultantów. Dla poszczególnych grup merytorycznych 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 szkoleń i przeprowadzanych egzaminów będą obejmowały następujące zagadnienia:</p> <p>a) Zakres zagadnień wskazany w rozdziale 1.2. niniejszego dokumentu,</p> <p>b) Koncepcję i specyfikację działania systemu RUM II,</p> <p>c) 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. 2004 nr 210 poz. 2135), 2. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz.U. 2011 nr 113 poz. 657), 3. Ustawa z dnia 8 września 2006 r o państwowym ratownictwie medycznym (Dz.U. 2006 nr 191 poz. 1410), 4. Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza (Dz.U. 1997 nr 28 poz. 152). 5. Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 2015 w sprawie Karty Specjalisty Medycznego i Karty Specjalisty Administracyjnego, 6. Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 2015 w sprawie Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego. <p>d) wiedzę z zakresu funkcjonowania systemów PKI (Public Key Infrastructure)</p>

ID	Opis
	<p>i obsługi kart elektronicznych, w tym:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Podstawowe pojęcia (szyfry, szyfrowanie, deszyfrowanie, podpis, weryfikacja, klucz, klucz tajny, klucz prywatny, klucz publiczny, certyfikat, zaświadczenie certyfikacyjne, urząd certyfikacji, lista unieważnionych certyfikatów, znacznik czasu, odpowiedź OCSP ...) 2. Szyfry symetryczne 3. Szyfry asymetryczne 4. Funkcje skrótu 5. Ochrona kluczy (Integralność klucza publicznego, poufność klucza prywatnego) 6. Usługi zapewnienia integralności, uwierzytelnienia, niezaprzeczalności 7. Urzędy certyfikacji <ol style="list-style-type: none"> a. Identyfikatory użytkowników (DN) b. Wydanie certyfikatu (Weryfikacja tożsamości) c. Wymiana kluczy d. Unieważnienie certyfikatu e. Listy CRL, Odpowiedzi OCSP f. Znaczniki czasu <p>e) 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, administrator danych osobowych, administrator bezpieczeństwa informacji, 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

ID	Opis
	<p>h. Rejestracja zbiorów</p> <p>i. Przekazywanie danych za granicę</p> <p>2. Sposób realizacji przepisów ustawy o ochronie danych osobowych w call center.</p> <p>Dopuszcza się, aby konsultanci specjalizowali się w wydzielonym obszarze merytorycznym oraz różnym zakresem szkolenia i zakresem samego egzaminu, 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 dla wszystkich linii wsparcia.</p> <p>Wykonawca zaproponuje podział kompetencji pomiędzy konsultantów: ilość grup merytorycznych (niekoniecznie będzie to tylko podział na I, II i III linie wsparcia) oraz przypisany im zakres merytoryczny. Dla każdej z tych grup merytorycznych będzie inna treść egzaminu i inny zakres szkoleń. Dokumentacja szkoleń i egzaminów będzie uwzględniała to zróżnicowanie i musi być przekazana przez Wykonawcę Zamawiającemu w celu oceny i akceptacji. Wyniki egzaminów będą przekazane Zamawiającemu.</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.</p> <p>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, • rozwijanie umiejętności komunikacyjnych mających na celu wyeliminowanie zwrotów potocznych, błędów językowych, czarnych zwrotów,

ID	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 wskazane w wymaganiu WSZ-3 oraz WSZ-4 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. 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 4 godziny 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 Klienta infolinii.</p>
WSZ-9	<p>Wykonawca zapewni system oceny pracy konsultantów przez klientów Infolinii. Wyniki oceny udostępniane będą do wglądu na żądanie Zamawiającego.</p>

ID	Opis
WSZ-10	Co miesiąc odbywa się kontrola 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.

2.5. 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. Metodyka testowania zawierać będzie:
 - 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. Weryfikacja testów wydajnościowych:
 - i. Weryfikacja parametrów wydajnościowych przy 100 osobach dzwoniących jednocześnie przez 8 godzin,
 - ii. Weryfikacja parametrów wydajnościowych przy 60 wiadomościach poczty elektronicznej w ciągu godziny,
 - iii. Weryfikacja parametrów wydajnościowych przy 60 sesjach w komunikatorze w ciągu godziny,
 - iv. Weryfikacja parametrów wydajnościowych przy 60 wiadomościach sms/mms w ciągu godziny.

- b. Obsługi IVR zgodnie z katalogiem zgłoszeń infolinii i opracowanych procedur,
- c. Raportowania (bieżące (dienne), okresowe, na żądanie),
- d. Dostępu Zamawiającego do zasobów systemu,
- e. Pracy Infolinii w nocy i w dni urzędowo wolne od pracy.

2.6. Wymagania dotyczące dokumentacji

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

- 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, zawierający:
 - a) Plan zapewnienia infrastruktury lokalowej 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 (zgodnie z harmonogramem wydawania kart),
 - e) Procedurę i harmonogram udostępnienia kart do logowania w systemie SZUK.
- 3) Macierz spełniania wymagań, zawierająca szczegółowy opis sposobu spełnienia przez Wykonawcę wszystkich wymagań określonych w rozdziale nr 2 niniejszego dokumentu.
- 4) Plan szkoleń, zawierający:
 - a) Harmonogram szkoleń,

- b) Organizacja szkoleń,
 - c) Zakres szkoleń,
 - d) Raportowanie,
 - e) Zakres egzaminów.
- 5) Plan testów (zgodny z zakresem opisanym w rozdziale 2.5), zawierający:
- a) Harmonogram testów,
 - b) Metodyka testowania zawierać będzie:
 - 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.
- 6) 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 i aktualizacji w zakresie utrzymania bazy wiedzy,
 - e) Instrukcje dostępu do danych dla przedstawicieli Zamawiającego,
 - f) Dokumentacja ochrony danych osobowych:
 - i) Polityka ochrony danych osobowych,
 - ii) Instrukcja zarządzania systemem teleinformatycznym,
 - iii) Ewidencja upoważnień,
 - iv) Powołanie ABI,
 - v) Lista zabezpieczeń teleinformatycznych, technicznych i organizacyjnych
 - g) Dokumentacja polityki bezpieczeństwa informacji, zawierająca minimum:
 - i) Politykę ochrony danych osobowych,
 - ii) Instrukcję zarządzania systemami informatycznymi,

- iii) Upoważnienie do przetwarzania danych osobowych pracowników Wykonawcy,
 - iv) Metodyka analizy ryzyka, analiza ryzyka, plan postępowania z ryzykiem,
 - v) Wyniki analizy ryzyka zgodnie z normą 27005:2011,
 - vi) Deklaracja stosowania zgodnie z normą PN/ISO 27001:2013,
 - vii) Plany i procedury ciągłości działania,
 - viii) Procedury zarządzania danymi, w tym zarządzania kopiami zapasowymi i kopiami archiwalnymi,
 - ix) Procedury odtwarzania po awarii, w tym m.in. procedury odtwarzania z kopii zapasowych,
 - x) Procedury zarządzania zmianą,
 - xi) 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) Szablony i 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 umożliwiających weryfikację parametrów świadczenia usług,
 - vi) Metody i procedurę kontroli jakości pracy konsultanta.
- 7) 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,
- 8) Skryptów merytorycznych Infolinii dla zakresu merytorycznego opisanego w rozdziale 1.2. oraz dodatkowo skryptu dla zagadnienia wykraczającego poza opisany w rozdziale

1.2. zakres (w przypadku gdy zgłoszenie nie kwalifikuje się do żadnego z opisanych elementów zakresu merytorycznego).

9) Dokumentację szkoleń i egzaminów pracowników Infolinii, zawierającą:

- a) Materiały szkoleniowe,
- b) Raport ze szkoleń i egzaminów.

10) Dokumentację testów, zawierającą:

- a) Wyniki testów infrastruktury,
- b) Wyniki testów wydajnościowych,
- c) Wyniki testów IVR,
- d) Weryfikację raportów.

Wykonawca w ramach Etapu II przygotuje 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.

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.

2.7. Usługi Nadzoru Autorskiego

Wykonawca zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy do realizacji usługi Nadzoru Autorskiego Infolinii w sposób ciągły 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.

2.8. Usługi Serwisu Dostosowawczego

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

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