

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (SOPZ)

„Usługa w zakresie udzielania informacji telefonicznej dotyczącej Polskiego Bonu Turystycznego” dla Departamentu Polskiego Bonu Turystycznego.

Ustawa z dnia 15 lipca 2020 r. Polskim Bonie Turystycznym (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 839) przewiduje dwa sposoby ustalania prawa do świadczenia w formie bonu, które znajdują swoją podstawę prawną w art. 23 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy. Zgodnie z art. 23 ust. 1 ww. ustawy, co do zasady ustalenie prawa do świadczenia w formie bonu turystycznego nie wymaga wydania decyzji, a jego przyznanie następuje poprzez migrację danych dotyczących świadczenia wychowawczego 500+ udostępnianych z rejestru centralnego przez ministra właściwego do spraw rodziny Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych.

Jednakże, w przypadku braku ustalenia takiego prawa w systemie teleinformatycznym PUE ZUS automatycznie, Polska Organizacja Turystyczna na podstawie art. 23 ust. 2 ustawy o Polskim Bonie Turystycznym, ustala prawo do świadczenia w formie bonu w drodze decyzji administracyjnej, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego. Jego przyznanie wymaga złożenia wniosku o ustalenie prawa do świadczenia w formie bonu, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, uzyskania niezbędnej dokumentacji i wydania stosownej decyzji.

W związku z potrzebą udzielania wnioskodawcom informacji o statusie złożonego wniosku, Polska Organizacja Turystyczna realizuje usługę w zakresie udzielania informacji telefonicznej dotyczącej statusu powyższych spraw.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Obsługa infolinii w zakresie udzielania informacji telefonicznej prowadzona będzie w godzinach od 8:00 do 16:00, od poniedziałku do piątku, w dni robocze.
2. Usługa będzie realizowana od 01.01.2022 r. (lub od dnia zawarcia umowy – w zależności co nastąpi później) do 31.12.2022 r. Umowa będzie przewidywała 1 miesiąc wypowiedzenia.
3. Usługi w zakresie telefonicznej obsługi numerów informacyjnych: infolinia bezpłatna (niegenerująca kosztów po stronie dzwoniącego) tzw. infolinia kolejkowa, która polega na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień dot. informacji na temat złożonego wniosku (zagadnienia oraz schemat rozmów zostaną ustalone z wykonawcą).
4. Odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii oraz pozycji w kolejce osób oczekujących na połączenie (bezpłatne kolejkowanie do 10 połączeń wraz z komunikatem w przypadku wyczerpania określonych pozycji kolejkowania, aby połączenie nie było odrzucane z automatu tylko po komunikacie, ewentualnie czas oczekiwania na połączenie (konieczność odczytania stosownego obowiązku informacyjnego zgodnie z przepisami Rodo).
5. Infolinia będzie obsługiwana przez min. 2 do max. 6 konsultantów (zgodnie ze wskazaniem zamawiającego) w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00. Każdy konsultant powinien być odpowiednio przeszkolony przez Wykonawcę przed rozpoczęciem wykonywania usługi.

6. Wykonawca ponosi wszelkie koszty telekomunikacyjne, następnie refakturuje Zamawiającego za koszty połączeń zgodnie z postanowieniami IPU (zał. nr 5 do IWZ).
7. Wykonawca zapewni w ramach własnych kosztów wykwalifikowany zespół biegły władający językiem polskim. Poprzez wykwalifikowany zespół Zamawiający ma na myśli pracowników:
 - a) z wykształceniem nie niższym niż średnie (rekomendowane wyższe, bądź w trakcie studiów),
 - b) z min. rocznym doświadczeniem zawodowym w obsłudze klienta,
 - c) posiadających umiejętności pracy pod presją czasu,
 - d) wykazujących się samodzielnością i inicjatywą niezbędną do realizacji zadań.
8. Zamawiający zastrzega prawo zwiększania lub zmniejszania zakresu usługi w ramach określonych stanowisk (2-8 konsultantów) w terminie nie dłuższym niż 3 dni kalendarzowe, licząc od daty otrzymania wniosku (w formie mailowej).
9. Wszystkie połączenia będą nagrywane i archiwizowane przez Wykonawcę systematycznie przez cały okres obowiązywania umowy oraz udostępniane Zamawiającemu na każde jego żądanie, w wersji elektronicznej, w ustalonym przez Zamawiającego formacie w terminie do 24 godzin licząc od daty i godziny otrzymania takiego wniosku (w formie mailowej) od Zamawiającego. Kwestie dotyczące nagrań, ich przechowywania i archiwizowania będą ustalone w umowie pomiędzy stronami.
10. Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:
 - a) rejestru połączeń przychodzących
 - b) rejestru nieodebranych połączeń
 - c) rejestru przepiętnień na linii
 - d) zestawień ilościowych:
 - czasu oczekiwania na połączenie
 - czasu trwania rozmowy
11. Wykorzystując sposób ustalony uprzednio pomiędzy stronami Wykonawca zapewni raporty codzienne dotyczące zagadnień/problemów poruszanych podczas rozmów. Wzór raportu zostanie dostarczony przez Zamawiającego.
12. Wykonawca prześle Zamawiającemu powyższe raporty (pkt 11) oraz statystyki (pkt 10) poprzez system CRM.
13. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za koordynowanie realizacji usługi po stronie Wykonawcy oraz za kontakty z Zamawiającym,
 - b) niezwłocznego udzielania odpowiedzi na zapytania Zamawiającego (w przeciągu 24 h od wpłynięcia zapytania mailowego),
 - c) informowania na bieżąco o pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji usługi.

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usługi w zakresie obsługi infolinii z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie terminowo, a także do przestrzegania obowiązującego prawa i dbałości o interesy Zamawiającego.

Wykonawca powinien wykazać się znajomością Ustawy o Polskim Bonie Turystycznym.

Zamawiający zobowiązuje się do wstępnego przeszkolenia konsultantów (wideokonferencja) w zakresie postępowań administracyjnych podejmowanych przez Zamawiającego i innych czynności w

zakresie ustalania prawa do bonu turystycznego i/lub dodatkowego świadczenia w formie bonu. Na wezwanie Zamawiającego wynikające z konieczności modyfikacji sposobu obsługi telefonicznej lub omówienia występujących problemów, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić udział zespołowi konsultantów w dodatkowych szkoleniach. Termin takiego spotkania każdorazowo ustalany z wyprzedzeniem tygodniowym w konsultacji z Wykonawcą (potwierdzenie mailowe).

Zamawiający zapewni dostęp do zestawienia spraw wraz z aktualnym opisem stanu poszczególnych postępowań, które będą podstawą do udzielania informacji oraz przygotuje skrypt rozmowy.