

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia****PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest:

Obsługa infolinii w zakresie udzielania informacji telefonicznej w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.

NAZWA (FIRMA) ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Polska Organizacja Turystyczna (POT)
Terenowa Jednostka Organizacyjna - Oddział zamiejscowy
Departament Polskiego Bonu Turystycznego
Adres korespondencyjny:
ul. Janińska 32, 32-020 Wieliczka

REGON: 016213775, NIP: 5252150196

TERMIN WYKONANIA ZADANIA

Termin wykonania: od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia 01.01.2023 r. do 30.04.2023 r.

ZAKRES ZADAŃ DLA WYKONAWCY

W związku z potrzebą udzielania wnioskodawcom informacji, w tym w szczególności o statusie złożonego wniosku, Polska Organizacja Turystyczna planuje zlecenie usługi w zakresie udzielania informacji telefonicznej dotyczącej statusu powyższych spraw.

Szczegółowy zakres 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 01.01.2023 (lub od dnia zawarcia umowy – w zależności co nastąpi pierwsze) do 30.04.2023 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 szczególności 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 minimum 1 do maksymalnie 2 konsultantów 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 koszty telekomunikacyjne, następnie refakturuje je Zamawiającemu.
7. Wykonawca zapewni w ramach własnych kosztów wykwalifikowany zespół (w tym konsultantów, o których mowa w pkt 5) niezbędny do prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia, biegły władający językiem polskim. Poprzez wykwalifikowany zespół Zamawiający ma na myśli pracowników:
 - a) z wykształceniem minimum średnim (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 (1-2 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 przepełnień na linii
 - d) zestawień ilościowych:
 - czasu oczekiwania na połączenie
 - czasu trwania rozmowy
 - liczby połączeń przychodzących
 - liczby połączeń odrzuconych z powodu zbyt długiej kolejki
 - liczby połączeń odebranych
 - liczby połączeń porzuconych przez rozmówców
 - liczby połączeń nieodebranych
 - liczby połączeń wchodzących w kolejkę
11. Wykonawca zapewni raporty codzienne dotyczące zagadnień/problemów poruszanych podczas rozmów. Sposób dostarczania raportów zostanie ustalony między stronami w trakcie wykonywania umowy (mailowo, poprzez dedykowaną platformę, itp.). Wzór raportu zostanie ustalony wraz z wybranym Wykonawcą oraz dostarczony po podpisaniu umowy przez Zamawiającego.
12. Wykonawca przekaże Zamawiającemu powyższe raporty (pkt 11) oraz statystyki (pkt 10) poprzez dedykowany i ustalony z Zamawiającym system (platformę) do komunikacji lub w inny sposób ustalony z Zamawiającym.
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.

PODSUMOWANIE

Podczas realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany do:

- a) ścisłej współpracy z Zamawiającym w formie kontaktów osobistych, telefonicznych oraz e-mailowych w celu właściwej realizacji zadań,
- b) realizacji zamówienia zgodnie z wymogami Zamawiającego oraz ustaleniami podjętymi wspólnie z Zamawiającym w trakcie przygotowań do realizacji zamówienia,
- c) działania z dochowaniem należytej staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo a także zgodnie z obowiązującym stanem prawnym i dbałością o interesy Zamawiającego.

Celem prawidłowego wykonywania usługi Wykonawca powinien wykazać się znajomością przepisów 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 będzie 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 pomocnicze materiały merytoryczne dla Wykonawcy, w celu prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia.