**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Umowa na świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu.**

**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z niniejszym Opisem Przedmiotu Zamówienia.

Przedmiot zamówienia zostanie podzielony na 3 (trzy) równe części.

W toku postępowania przetargowego zostanie wyłonionych 3 (trzech) Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym opisanym poniżej zakresie.

**OKRES OBOWIĄZYWANIA**

1. Umowa obowiązuje przez okres 15 miesięcy lub do dnia, w którym zostanie wyczerpana kwota przeznaczona na jej sfinansowanie, określona w § 7 ust 1 Umowy, w zależności, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.

**WYMAGANIA**

* 1. Wykonawca jest zobowiązany do:
     1. świadczenia usług, zapewniając najwyższą jakość;
     2. przekazywania rzetelnych, prawdziwych i kompletnych informacji;
     3. zapewnienia pełnego bezpieczeństwa dokumentów i danych przekazywanych przez Zamawiającego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa mającymi zastosowanie w zakresie realizowanych Usług;
  2. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia sprzętu i oprogramowania, których wykorzystanie jest niezbędne do realizacji niniejszego Przedmiotu Zamówienia oraz dysponowania minimum:
     1. 30 stanowiskami (Call Center), dedykowanymi do projektu (wyposażone w komputer, słuchawki oraz zasoby osobowe) spełniający następujące minimalne wymagania techniczne:
        1. RAM: 8 GB,
        2. Procesor: 2 Ghz, czterordzeniowy firmy Intel lub AMD
        3. Dysk twardy: minimum 256 GB + minimum 20 GB wolnego miejsca na dysku
        4. Karta dźwiękowa,
        5. Słuchawki nagłowne z mikrofonem,
        6. Dostęp do połączeń internetowych w przypadku sieci przewodowej minimum 100 Mb/s/stanowisko
        7. System operacyjny: Windows 10 posiadający aktualną wersję poprawek zabezpieczeń wydawanych przez Microsoft,
        8. Przeglądarka internetowa Chrome w wersji nie starszej niż 12 miesięcy,
        9. Zainstalowana ochrona antywirusowa z bieżącą aktualizacją,
        10. Dwoma niezależnymi, redundantnymi internetowymi łączami stałymi, odrębną infrastrukturą o przepustowości min. 500 Mb/s;
        11. Łączem internetowym o przepustowości min. 50 Mb/s.w przypadku pracy zdalnej Konsultantów
  3. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia zespołu Konsultantów realizujących usługę w liczbie adekwatnej do realizowanej liczby Wywiadów Efektywnych wynikających z Harmonogramu)
  4. Wykonawca jest zobowiązany do bieżącej współpracy z Zamawiającym, w szczególności:
     1. bycia w kontakcie telefonicznym i mailowym w trakcie realizowania usługi,
     2. wdrażania na bieżąco, tj. w ciągu max. 24 godzin uwag i rekomendacji przekazanych przez Zamawiającego,
     3. aktualizacji przekazanej przez Zamawiającego bazy danych   
        w przypadku zgłoszenia zmian przez respondenta (np. zmiana danych, wycofanie zgody na przetwarzanie danych itp.).
  5. Zamawiający nie dopuszcza stosowania przy realizacji Przedmiotu Umowy oprogramowania klasy Voicebot.
  6. Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji usługi poprzez zdalnych Konsultantów, pod warunkiem, że jakość usługi będzie identyczna, jak   
     w przypadku stacjonarnej pracy Konsultantów.
  7. Wykonawca jest zobowiązany do instalacji aplikacji Zamawiającego służącej do realizacji usługi na urządzeniach Konsultantów Wykonawcy.

**REALIZACJA USŁUGI**

W ramach usługi Zamawiający będzie oczekiwał od Wykonawcy gotowości do realizacji usługi nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od przekazania Zlecenia (dzień przekazania Zlecenia nie jest wliczany do terminu, w którym Wykonawca zobowiązany jest uruchomić usługi w ramach Zlecenia).

1. Realizacja usługi odbywać się będzie na PLATFORMIE typu CALL CENTER Zamawiającego.
2. W ramach usługi Wykonawca bedzie zobowiązany do przeprowadzenia wywiadu telefonicznego polegającego na przeprowadzeniu przez Konsultanta rozmowy na podstawie SKRYPTU ROZMOWY Zamawiającego i zgodnie z wytycznymi oraz instrukcjami przekazanymi Wykonawcy przez Zamawiającego.
3. Realizacja usługi będzie odbywała się **w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 09.00 – 21.00 oraz w soboty i niedziele w godzinach 09.00 – 21.00**, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Zamawiający zobowiązuje się do rejestrowania połączeń, nagrywania rozmów/wywiadów realizowanych w ramach usługi połączeń wychodzących na PLATFORMIE typu CALL CENTER Zamawiającego
5. W ramach usługi Wykonawca będzie zobowiązany do realizowania przedmiotu zamówienia systematycznie w ciągu całego dnia,   
   w proporcji 40% wywiadów efektywnych zostanie zrealizowana do godz. 15.00, pozostała część tj. 60% wywiadów po godz. 15.00. Jednocześnie Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian   
   w proporcji realizacji wywiadów efektywnych +/-10%. O ewentualnych zmianach Zamawiający powiadomi Wykonawcę, z należytym wyprzedzeniem min. 24 godziny przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu zamówienia ze zmienioną proporcją dotycząca realizacji wywiadów efektywnych.
6. Realizacja przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę wymagać będzie realizacji usługi w każdym przewidzianym dniu na realizację   
   w szacunkowej liczbie od 50 do 100 wywiadów efektywnych. Liczba wywiadów wymagana na każdy dzień trwania zlecenia zostanie wskazana Wykonawcy **w HARMONOGRAMIE REALIZACJI** w trybie roboczym przed rozpoczęciem realizacji usługi.
7. Realizacja usługi będzie odbywała się w języku polskim, Zamawiający wymaga, aby Konsultanci Wykonawcy posługiwali się językiem polskim na poziomie języka ojczystego. Konsultanci mają posiadać odpowiedni do powierzonych im zadań poziom kompetencji (zdolności językowe, wykształcenie, doświadczenie, umiejętności miękkie, zdolności interpersonalne). Wykonawca zapewni należyte wdrożenie nowych członków Personelu i Konsultantów.
8. Usługę połączeń telefonicznych na potrzebę realizacji przedmiotu zamówienia zapewnia Zamawiający.
9. Usługa będzie realizowana na bazach z numerami telefonów komórkowych, udostępnionymi Wykonawcy przez Zamawiającego. Numery telefonów komórkowych nie będą połączone z żadnymi innymi danymi.
10. Przekazana baza w liczbie i zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usługi dostarczona będzie wyłącznie przez Zamawiającego;
11. Usługa będzie realizowana z mieszkańcami Polski w wieku 15 lat i więcej;
12. Przed rozpoczęciem usługi Zamawiający zorganizuje i przeprowadzi szkolenie wprowadzające dla Wykonawcy;
13. Zamawiający wymaga, aby każdy nowy Konsultant przed przystąpieniem do realizacji usługi został przeszkolony w co najmniej takim samym zakresie, jak w szkoleniu wprowadzającym realizowanym przez Zamawiającego dla Wykonawcy.
14. Zamawiający przekaże Wykonawcy wytyczne, co do zakresu merytorycznego kolejnych szkoleń wprowadzających dla nowych Konsultantów realizujących usługę.
15. Przed rozpoczęciem realizacji usługi przez nowego Konsultanta Wykonawca przekaże Zamawiającemu dane niezbędne do założenia konta Konsultanta w PLATFORMIE typu CALL CENTER Zamawiającego (imię i nazwisko) wraz z potwierdzeniem odbycia szkolenia oraz potwierdzeniem pozytywnej weryfikacji ich wiedzy i umiejętności dotyczących realizacji powierzonych zadań. Szczegółowy zakres potwierdzenia weryfikacji zostanie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym w trybie roboczym przed rozpoczęciem realizacji usługi.
16. Zamawiający wymaga, aby wywiady realizowali tylko Konsultanci, którzy wzięli udział w szkoleniu i przeszli pozytywnie testy weryfikujące ich wiedzę i umiejętności w zakresie realizacji usługi. Zamawiający wymagać będzie potwierdzenia weryfikacji testów wiedzy, forma potwierdzenia zostanie ustalona w trybie roboczym przed rozpoczęciem usługi.
17. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z usług danego Konsultanta w przypadku negatywnej oceny jakości jego pracy lub/i rażących zaniedbań lub/i działań na szkodę Zamawiającego. W takim wypadku Wykonawca jest zobowiązany do odsunięcia wskazanego Konsultanta od realizacji usługi oraz znalezienia zastępstwa na jego miejsce z wymaganymi przez Zamawiającego kwalifikacjami w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.
18. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzania monitoringu jakości realizowanych zadań, polegającej co najmniej na:
19. odsłuchu min.10% zrealizowanych efektywnych wywiadów dziennie,
20. weryfikacji prawidłowości oraz kompletności zadawania pytań,
21. weryfikacji stosowania się do instrukcji przekazanych przez Zamawiającego,
22. kontroli efektywności pracy poszczególnych Konsultantów,
23. bieżącej informacji zwrotnej dla Konsultantów, dotyczącej realizacji wywiadów,
24. przygotowania w cyklu miesięcznym Raportu z realizacji usługi m.in.: statusy, liczba podjętych kontaktów, liczba Konsultantów, czas pracy; szczegółowy zakres Raportu z realizacji usługi zostanie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym w trybie roboczym przed rozpoczęciem usługi.
25. Wykonawca w trakcie realizacji monitoringu jakości realizowanych zadań zobowiązany jest do bieżącej współpracy z Zamawiającym, m.in.:
26. w sytuacjach, gdzie monitoring jakości realizowanych usług nie spełnia wymagań i standardów Zmawiającego, wdrażania na bieżąco, tj. w ciągu max. 24 godzin uwag i rekomendacji przekazanych przez Zamawiającego,
27. aktualizacji danych w przypadku zgłoszenia zmian przez respondenta biorącego udział w wywiadzie (np. zmiana danych, wycofanie zgody na przetwarzanie danych itp.).
28. Wykonawca zobowiązany jest do zrealizowania wymaganej przez Zamawiającego liczby wywiadów efektywnych zgodnie   
    z **HARMONOGRAMEM REALIZACJI.** Wykonawca zobowiązany jest jednocześnie do zastąpienia odrzuconych przez Zamawiającego wywiadów w sytuacjach, gdzie monitoring jakości lub kontrola jakości realizowanych usług nie spełnia definicji Wywiadu Efektywnego.

**KONTROLA JAKOŚCI USŁUGI**

**Kontrola jakości realizowana przez Wykonawcę**

1. Wykonawca zapewni minimum jednego Supervisora na 15 Konsultantów realizujących usługę.
2. Zamawiający wymaga od Wykonawcy najwyższych standardów w zakresie realizacji usługi, bieżącej kontroli realizacji procesu oraz jakości pracy osób realizujących usługę, przekazywania na bieżąco informacji o wynikach kontroli, podejmowania działań naprawczych i prewencyjnych (zapobiegających wystąpieniu nieprawidłowości w przyszłości).
3. Zamawiający wymaga od Wykonawcy prowadzenia kontroli na bieżąco i w czasie rzeczywistym, tj. słuchania prowadzonych przez Konsultantów wywiadów, przez cały okres trwania usługi oraz w formie odsłuchu nagrań.
4. Kontrola przeprowadzona przez Wykonawcę powinna objąć min. 10% realizowanej dziennie usługi (tj. odsłuchania w całości wywiadów) oraz wszystkich Konsultantów realizujących wywiady w ramach usługi.
5. Szczególnej kontroli należy poddać nowych Konsultantów, rozpoczynających realizację usługi. Bieżącemu odsłuchowi powinno podlegać minimum 5 pierwszych wywiadów realizowanych przez nowych Konsultantów.
6. Kontrola (dla min. 10% zrealizowanych wywiadów) powinna mieć charakter losowy oraz celowy dla Konsultantów realizujących wywiady w ramach usługi w szczególności dla: Konsultantów, którzy uzyskują najniższe wskaźniki jakości pracy, najniższe wskaźniki realizacji wywiadów efektywnych, najniższe wskaźniki uzyskiwania ZGÓD NA UDZIAŁ w innych badaniach KIM, Konsultantów popełniających największą liczbę błędów, Konsultantów, którzy uzyskują najkrótszą średnią czasu trwania wywiadu, Konsultantów rozpoczynających realizację usługi.
7. W ramach kontroli Wykonawca dokona weryfikacji co najmniej:
   1. poprawności realizacji wywiadu (przeprowadzenia wywiadu zgodnie z wytycznymi, instrukcjami, szkoleniem),
   2. poprawności merytorycznej wywiadu (przeprowadzenia wywiadu zgodnie z wytycznymi, instrukcjami, szkoleniem, SKRYPTEM ROZMOWY),
   3. Wykonawca dokona analizy danych realizacyjnych (100% wykonanej usługi) w zakresie co najmniej:
      1. sposobu realizacji usługi przez Konsultantów realizujących usługę (systematyczności, czasu spędzanego przy jednym kontakcie z jednym respondentem, liczby kontaktów dla jednego respondenta),
      2. efektywności pracy Konsultantów realizujących usługę (skuteczności dotarcia, powodów odmów),
      3. czasu trwania wywiadów,
      4. powodów odmów odpowiedzi oraz barier utrudniających lub uniemożliwiających dotarcie do respondenta / realizację wywiadów.
   4. W ramach kontroli Wykonawca dokona analiz na poziomie ogólnym realizacji usługi, jak również w odniesieniu do każdego Konsultanta realizującego usługę.

**Kontrola jakości realizowana przez Zamawiającego**

1. Zamawiający będzie niezależnie prowadził kontrolę jakości realizacji usługi.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania wszelkich czynności naprawczych wskazanych przez Zamawiającego w ramach przeprowadzonej kontroli.

**Przygotowanie merytoryczne**

1. Zamawiający przygotuje i przekaże niezbędne informacje merytoryczne i techniczne dotyczące realizacji usługi.
2. Za przygotowanie Konsultantów realizujących wywiady (merytoryczne i techniczne) oraz weryfikację ich kompetencji i gotowości do realizacji odpowiada Wykonawca.
3. Wykonawca przygotuje szkolenie dla Konsultantów realizujących usługę i przeprowadzi szkolenie. Zamawiający zastrzega sobie prawo do uczestnictwa w szkoleniach prowadzonych przez Wykonawcę.
4. Wykonawca powinien założyć, że liczba szkoleń będzie uzależniona od potrzeb związanych zarówno z koniecznością przeszkolenia nowych Konsultantów, jak również z potrzebami doszkalania Konsultantów realizujących usługę, w szczególności w przypadkach, gdzie jakość realizowanej usługi nie spełnia wymagań Zamawiającego.
5. Szkolenia mogą mieć formę spotkania osobistego lub on-line.
6. Zapoznanie się ze SKRYPTEM ROZMOWY, instrukcją oraz innymi materiałami merytorycznymi, uczestnictwo w szkoleniu, umiejętność obsługi technicznej urządzeń (laptopa / komputera / oprogramowania do realizacji wywiadów), przeprowadzenie kilku wywiadów testowych jest obowiązkiem Konsultantów przed przystąpieniem do realizacji wywiadów z realnymi respondentami.

**PRZYGOTOWANIE TECHNICZNE**

1. Zamawiający zapewni PLATFORMĘ typu CALL CENTER, będącą także repozytorium materiałów (np. instrukcji), narzędziem do zarządzania realizacją usługi, narzędziem do zarządzania Konsultantami oraz platformą komunikacji między Wykonawcą a Zamawiającym. W ramach realizacji usługi na PLATFORMIE typu CALL CENTER Wykonawca będzie miał możliwość zarządzania procesem realizacji w tym elementami takimi jak:
   1. administracja i zarządzanie pracą Konsultantów,
   2. dostęp do odsłuchu aktualnie przeprowadzanych i zarchiwizowanych rozmów,
   3. dostęp do statystyk i generowania raportów,
   4. dostęp do stratyfikacji bazy,
   5. dostęp do modułu kontroli pracy Konsultantów.
2. Instalacja aplikacji Zamawiającego służącej do realizacji usługi na urządzeniach Konsultantów Wykonawcy, musi zostać zrealizowana zgodnie z wskazówkami i instrukcjami Zamawiającego.
3. Sprawdzenie poprawności instalacji aplikacji Zamawiającego i oraz poprawności działania aplikacji Zamawiającego na urządzeniach Wykonawcy lub Konsultantów Wykonawcy leży w gestii Wykonawcy.

**KONTAKT I KOMUNIKACJA**

1. Spośród osób oddelegowanych do realizacji umowy (KIEROWNIK PROJEKTU, SUPERVISORZY) Wykonawca wskaże osoby odpowiedzialne za realizacje projektu w poszczególne dni oraz poda numery telefonów kontaktowych. Wykonawca zapewni możliwość bieżącego kontaktu i komunikacji z osobą odpowiedzialną za zarządzanie usługą lub w zastępstwie z osobą wyznaczoną.
2. W cyklu miesięcznym Wykonawca będzie organizował spotkania statusowe, na których przedstawi Zamawiającemu Raport z realizacji usługi, wyniki kontroli jakości realizacji usługi oraz wnioski i rekomendacje dotyczące zwiększania efektywności i jakości realizacji usługi. Spotkania powinny odbywać się nie później niż 7-go dnia kalendarzowego miesiąca następującego po miesiącu, którego Raport z realizacji usługi oraz Raport z Kontroli usługi dotyczy. Spotkania statusowe mogą mieć formę on-line. Zakres Raportu z realizacji usługi oraz Raportu z kontroli usługi zostanie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym w trybie roboczym przed rozpoczęciem usługi.

**WYNIKI I INFORMACJE DO ROZLICZEŃ**

1. Rozliczenie za usługę odbywać się będzie w trybie miesięcznym, po zakończeniu realizacji danego miesiąca zgodnie z Harmonogramem, analizie przedstawionego przez Wykonawcę Raportu z realizacji usługi oraz Raportu z Kontroli usługi, w oparciu o przygotowany przez Wykonawcę w cyklu miesięcznym:
   1. Raport z realizacji usługi – min. zawierającego informację o liczbie efektywnych wywiadów ogółem, liczbie efektywnych wywiadów w poszczególnych dniach realizacyjnych oraz odchyleniach od liczby oczekiwanej wywiadów w poszczególnych dniach realizacyjnych, liczbie i czasie wykonanych połączeń oraz ich statusie, liczbie godzin pracy, liczbie przeszkolonych Konsultantów.
   2. Raport z kontroli usługi – min. o liczbie skontrolowanych przypadków i efekcie kontroli.
2. Raport z realizacji usługi powinien zawierać minimum następujące informacje:
3. liczba założonych i zrealizowanych wywiadów efektywnych na każdy dzień zgodnie z Harmonogramem,
4. liczby Konsultantów realizujących projekt w rozbiciu na poszczególne dni,
5. liczba przeprowadzonych szkoleń oraz liczba przeszkolonych Konsultantów;
6. średnia liczba realizowanych wywiadów dziennie,
7. minimalny, maksymalny i średni czas trwania wywiadu efektywnego,
8. stratyfikacja bazy telefonicznej (liczba kontaktów, średnia liczba kontaktów w podziale na każdy zdefiniowany status połączenia,
9. wskaźniki efektywności,
10. wykaz statystyk dla każdego pracującego Konsultacja z informacją o liczbie wywiadów efektywnych, nieefektywnych, odmów, kontaktów z numerem, użytych numerów, wywiadów na godzinę, czasu efektywnej pracy, czasu nieefektywnej pracy, liczby zgód na ponowny kontakt,
11. wszystkie statystyki będą dostępne na PLATFORMIE TYPU CALL CENTER Zamawiającego i/lub udostępnione przez Zamawiającego.
12. Raport z kontroli usługi powinien zawierać minimum następujące informacje:
    1. Informacje odnośnie każdego Konsultanta z wyszczególnieniem wszystkich zdefiniowanych błędów w PLATFORMIE typu CALL CENTER Zamawiającego (np. błąd w aranżacji wstępnej, Konsultant nie odczytuje pytań, sugeruje odpowiedzi, pominięcie pytania itp.),
    2. Liczba zrealizowanych wywiadów, liczba skontrolowanych wywiadów, odsetek skontrolowanych wywiadów, liczba wywiadów z błędem, odsetek wywiadów z błędem,
    3. Statystyki kontroli w podziale na każdego Konsultanta,
    4. wnioski z wykonywanej kontroli i sposoby ich wykorzystania do zwiększania jakości przeprowadzanych wywiadów.
13. Raport z kontroli usługi oraz raport z realizacji usługi Wykonawca ma obowiązek przekazać Zamawiającemu maksymalnie do 7-ego kalendarzowego dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego raport dotyczy.
14. Wyniki mogą być przekazane poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany przez Zamawiającego lub/i umieszczenie ich na wskazanym przez Zamawiającego serwerze. W zależności od decyzji Zamawiającego.
15. Szczegółowe Zakresy Raportów zostaną uzgodnione pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym w trybie roboczym przed rozpoczęciem usługi.

**Przykładowe elementy SKRYPTU ROZMOWY**:

Wywiady będą przeprowadzone na podstawie ustrukturyzowanego SKRYPTU ROZMOWY, który będzie składać się z:

1. aranżacji wstępnej, tj. uzyskania zgody na udział w wywiadzie oraz zgody na nagrywanie, potwierdzenie kryteriów rekrutacyjnych (wiek 15+)
2. przedstawienie obowiązku informacyjnego administratora danych osobowych wraz z informacja o nagrywaniu rozmowy,
3. pytań wstępnych, odnoszących się do typów konsumowanych mediów,
4. pytań głównych – czyli pytań związanych z konsumpcją mediów,
5. pytań metryczkowych – czyli pytań dotyczących zmiennych demograficznych,
6. aranżacji końcowej – obejmującej podziękowanie za udział w wywiadzie oraz – w przypadku osób w wieku 18 lat i więcej - zaproszenie i zachęcenie do udzielenia zgody na udział w innych projektach Zamawiającego, a w przypadku uzyskania zgody przedstawienie obowiązku informacyjnego administratora danych osobowych.

**Planowany przybliżony zakres i szacunkowa liczba wywiadów**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa grupy | Zakres | Szacunkowa liczba wywiadów w okresie 15 miesięcy\* |
| **A** | **B** | **C** | **D** |
| 1 | Świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących | Realizacja efektywnych wywiadów trwających średnio 10 min (+- 2 minuty) | 30 000 |

\*Dane dotyczące podanego wolumenu mają charakter jedynie orientacyjny

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa grupy | Zakres | Szacunkowa liczba wywiadów miesięcznie\* |
| **A** | **B** | **C** | **D** |
| 1 | Świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących | Realizacja efektywnych wywiadów trwających średnio 10 min (+- 2 minuty) | 2 000 |

\*Dane dotyczące podanego wolumenu mają charakter jedynie orientacyjny

1. Zakładana skuteczność bazy obliczona na podstawie danych historycznych wskazuje, że przewidywana średnia liczba zrealizowanych wywiadów efektywnych wynosi 1,6 wywiadu efektywnego na godzinę pracy 1 Konsultanta.
2. Wykonawca celem właściwej realizacji usługi winien uwzględnić powyższe celem zapewnienia właściwej liczby Konsultantów gwarantującej każdorazowo wykonie usługi w liczbie ustalonej przez Zamawiającego.
3. Wykonawca celem właściwego oszacowania ryzyka, a w związku z tym należytego określenia stawki jednostkowej za wywiad efektywny winien uwzględnić powyższe dane. Cena zaoferowana musi uwzględniać wszystkie koszty wykonawcy, w tym koszty przeprowadzenia wywiadów nieefektywnych.

**SŁOWNIK POJĘĆ**

**KIM – KRAJOWY INSTYTUT MEDIÓW**

**KONSULTANT** **–** osoba pracująca w Call Center, obsługująca połącznia telefoniczne przychodzące i wychodzące.

**SKRYPT ROZMOWY –** elektroniczny formularz kwestionariusza rozmowy, rozumiany jako zbiór uporządkowanych i wystandaryzowanych pytań wraz z lista możliwych odpowiedzi (pytania zamknięte) oraz miejscem na zapis odpowiedzi respondenta (pytania otwarte) wraz z instrukcjami dla Konsultantów.

**WYWIAD –** rozmowa zgodnie ze SKRYPTEM ROZMOWY na podstawie kwestionariusza, której efektem będzie zebranie danych

**WYWIAD EFEKTYWNY –** wywiad przeprowadzony zgodnie ze SKRYPTEM ROZMOWY, którego efektem jest zadanie wszystkich pytań zgodnie z Kwestionariuszem oraz wytycznymi Zamawiającego, zweryfikowany pozytywnie w procesie kontroli, jeśli była realizowana.

**EFEKTYWNOŚĆ –** liczba wywiadów efektywnych wykonanych w określonym czasie do liczby Konsultantów

**ŚREDNI CZAS TRWANIA WYWIADU –** średni czas trwania wywiadu efektywnego

**PLATFORMA typu CALL CENTER** **–** system teleinformatyczny Zamawiającego służący do realizacji obsługi zewnętrznej infolinii, pozwalający m.in.: zarządzać akcjami telefonicznymi, zarządzać osobami realizującymi usługi związane z obsługą infolinią

**APLIKACJA ZAMAWIAJĄCEGO –** system teleinformatyczny typu SOFTPHONE pozwalający Konsultantowi na realizację wywiadów, umożliwiający odbieranie i wykonywanie połączeń telefonicznych przy użyciu połączenia internetowego

**RAPORT Z REALIZACJI USŁUGI ORAZ RAPORT Z KONTROLI USŁUGI –** dokument prezentujący założenia realizacyjne oraz opisujący przebieg realizacji, prezentujący wyniki kontroli wraz z podsumowaniem, opisem rekomendacji co do przyszłych podobnych usług oraz podjętych działań naprawczych

**HARMONOGRAM REALIZACJI** **–** tabelaryczne zestawienie przesłane Wykonawcy przez Zamawiającego ze wykazaną liczbą założonych do zrealizowania wywiadów efektywnych na każdy dzień w danym miesiącu realizacji usługi

**VOICEBOT –** program komputerowy wykorzystujący interfejs głosowy do komunikowania się z użytkownikiem, wykorzystywany do prowadzenia konwersacji naśladującej zachowanie ludzkie, np. poprzez automatyzację odpowiedzi na powtarzalne pytania.