

BST-P6/076/41/2021

Warszawa, dnia 23 listopada 2021 roku

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ**ZWRACAMY SIĘ DO PAŃSTWA Z PROŚBĄ O UDZIELENIE INFORMACJI DOTYCZĄCEJ ŚWIADCZENIA USŁUG INFOLINII DLA „PKP INTERCITY” S.A. (dalej: PKP IC) W ZAKRESIE:**

- 1) wyceny netto planowanego zakresu prac, wskazanego w pkt. 1 niniejszego zapytania. Wycena powinna być naniesiona na załączniku nr 1,

1. OPIS, ZAKRES PLANOWANYCH PRAC OBJĘTYCH PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA:**1) Opis przedmiotu zapytania:**

Usługa obejmuje zapewnienie odpowiednich zasobów ludzkich wraz z ich przygotowaniem merytorycznym do świadczenia usługi oraz niezbędnego sprzętu i narzędzi do prowadzenia Infolinii na rzecz PKP IC.

Szczegółowe wymogi związane z realizacją przedmiotu zamówienia:

- a) obsługa połączeń głosowych przez konsultantów Infolinii: ok. 50 000 połączeń przychodzących miesięcznie (średnia z ostatnich 6 miesięcy wynosi 37 250) oraz połączeń wychodzących w ilości max. 5 000 miesięcznie. Średni czas rozmowy (ATT) dla połączenia przychodzącego wynosi 167 sekund, średni czas obsługi po rozmowie (ACW) wynosi 13 sekund, a czas połączenia wychodzącego 80 sekund.
- b) obsługa wiadomości elektronicznych ok. 10 000 miesięcznie (średnia z ostatnich 6 miesięcy wynosi ok. 9889 przychodzących wiadomości elektronicznych miesięcznie), średni czas(netto) obsługi wiadomości elektronicznej wynosi 15 minut.
- c) realizację usługi na poziomie:
 - ASA (Average Speed of Answer) – średni czas na odebranie połączenia – 20 sekund,
 - SL (Service Level) gwarantowana ilość odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym: 70/20,
 - AR (Answer Rate) – odbieralność połączeń przychodzących połączonych z IVR – 95%,
 - Hold Time – wskaźnik czasu połączeń w trybie hold nie większy niż– 6%
 - Czas na podjęcie e-maila z kolejki przez Konsultanta nie dłuższy niż 1 godzina i maksymalny czas obsługi e-maila zarejestrowanego w systemie nie dłuższy niż 6 godzin (przy czym za obsługę rozumie się udzielenie odpowiedzi do Klienta lub w przypadku, kiedy nie jest to możliwe, przekazanie zapytania do biura merytorycznego).
- d) realizacja usługi według standardów obsługi Klienta PKP IC,
- e) obsługa powinna obejmować następujące kanały kontaktu:
 - Przychodzące (telefon, e-mail,)
 - Wychodzące (telefon, e-mail,)
 - Możliwość integracji z systemem BOT
 - Możliwość integracji z systemem ticketowym Zamawiającego.
- f) świadczenie usługi odbywać się będzie w trybie ciągłym, całodobowo, przez wszystkie dni w roku,
- g) zapewnienie statycznego systemu IVR,

- h) możliwość nagrywania wszystkich rozmów i ich archiwizacji na czas trwania umowy,
- i) zapewnienie systemu do rejestracji zgłoszeń (system ticketowy),
- j) obsługa w języku polskim i angielskim.

2) **Dodatkowe informacje niezbędne do wyceny:**

Konsultanci Infolinii PKP IC będą obsługiwać głównie ruch przychodzący (telefony, e-maile) z uwzględnieniem realizowania ruchu wychodzącego (telefony, e-maile) będącego kontaktem zwrotnym do Klienta po otrzymaniu odpowiedzi z biura merytorycznego na zgłoszenie (np. jeśli pasażer w zgłoszeniu zaznaczył wyraźnie, że oczekuje takiego kontaktu).

Zagadnieniami obsługiwanymi przez konsultantów będą m.in.:

- a) informacje o połączeniach krajowych i międzynarodowych,
- b) informacje o rozkładzie jazdy pociągów i cenach biletów,
- c) informacje o zajętości miejsc w pociągu,
- d) informacje o aktualnej ofercie i promocjach PKP IC,
- e) wsparcie w obsłudze konta Klienta w internetowym systemie sprzedaży,
- f) obsługa zgłoszeń podróży osób z niepełnosprawnością.

3) **Przykładowe rodzaje zgłoszeń, jakie będą obsługiwali konsultanci:**

a) **Zgłoszenia informacyjne**

Niezależnie od kanału kontaktu (telefon/ e-mail) jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta do Infolinii, powinno być zarejestrowane przez konsultanta w systemie rejestracji zgłoszeń i zostać zamknięte w ramach pojedynczej interakcji z Klientem przez udzielenie mu odpowiedzi na podstawie informacji znajdujących się m.in. w bazie wiedzy, na stronie internetowej lub w aplikacji/ systemie do którego konsultanci będą mieli dostęp. Zgłoszenie to jest zamykane na poziomie Infolinii.

b) **Zgłoszenia wymagające przekazania do Biura Merytorycznego PKP IC:**

Zgłoszenia tego rodzaju będą wymagały rejestracji przez konsultanta w systemie rejestracji zgłoszeń, a następnie przekazania ich do właściwego Biura Merytorycznego. W zależności od tego czego dotyczy zgłoszenie możemy wyróżnić:

- Zgłoszenie niewymagające reakcji ze strony Biura Merytorycznego, ale wymagające informacji zwrotnej (kontaktu) do Klienta,

W zależności od kanału kontaktu (telefon/ e-mail) jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta do Infolinii, w trakcie albo po jego zarejestrowaniu w systemie rejestracji zgłoszeń, Klient otrzyma odpowiedź od konsultanta (wg ustalonego wzoru) z podziękowaniem za kontakt i z informacją do którego Biura Merytorycznego w Spółce zostały przesłane jego uwagi. Zgłoszenie to jest zamykane na poziomie Infolinii,

- Zgłoszenie wymagające reakcji ze strony Biura Merytorycznego i informacji zwrotnej (odpowiedzi) do Klienta.

W zależności od kanału kontaktu (telefon/ e-mail) jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta na Infolinię, w trakcie lub po jego zarejestrowaniu w systemie rejestracji zgłoszeń, Klient otrzyma odpowiedź od konsultanta (wg ustalonego wzoru) z podziękowaniem za kontakt oraz z adnotacją, że prosimy oczekiwać na informację zwrotną. Następnie, konsultant przesyła do odpowiedniego Biura Merytorycznego w celu uzyskania wkładu do odpowiedzi dla Klienta. Biuro Merytoryczne, opracowuje wkład merytoryczny i przesyła go do Infolinii, gdzie konsultant tworzy odpowiedź i odsyła ją do Klienta w uprzednio ustalonej formie (telefon, e-mail). Zgłoszenie takie jest zamknięte po udzieleniu informacji zwrotnej do Klienta.

c) Zgłoszenia wymagające od konsultanta wprowadzenia danych do dodatkowego systemu niż system rejestracji zgłoszeń w Infolinii

Niezależnie od kanału kontaktu (telefon/ e-mail) jakim Zgłoszenie zostanie przekazane od Klienta na Infolinię, po jego zarejestrowaniu w systemie rejestracji zgłoszeń, konsultant będzie zobowiązany zrobić oddzielny ticket w jednym z wymienionych systemów. Zadania tego typu będą dotyczyły m.in. zgłoszeń związanych z elektronicznym systemem sprzedaży, które będą rejestrowane przez konsultanta bezpośrednio w systemie Service Desk IT PKP IC lub w innym systemie wskazanym przez Zamawiającego.

d) Zgłoszenia interwencyjne

Zgłoszenie wymagające natychmiastowej reakcji, którego obsługa na podstawie Zgłoszenia inicjowana jest przez konsultanta Infolinii, a następnie przekazywana telefonicznie w trybie natychmiastowym do stosownego Biura Merytorycznego lub służb ratunkowych. Jeśli Zgłoszenie tego wymaga, Konsultant wraca z odpowiedzią do Klienta po zakończeniu realizacji Zgłoszenia przez Biuro Merytoryczne. Wtedy proces jest zakończony i zapisywany w systemie rejestracji zgłoszeń jako zgłoszenie zamknięte.

4) Standardy komunikacji z Klientem

PKP IC posiada własne dokumenty określające standardy obsługi Klienta. Zgłoszenia powinny być obsługiwane na podstawie wytycznych przekazanych przez PKP IC, określających m.in. rynkowe standardy telefonicznej i pisemnej obsługi Klienta. Konsultanci będą zobligowani do udzielania odpowiedzi Klientom według procedur oraz zasad zawartych w dokumentach, które po podpisaniu umowy PKP IC dostarczy Wykonawcy.

Ocena jakościowa pracy konsultantów będzie odbywać się na podstawie kart scoringowych, które Wykonawca otrzyma po podpisaniu umowy. Rozmowy telefoniczne oraz odpowiedzi na wiadomości elektroniczne, których udzielać będą konsultanci będą weryfikowane. Wykonawca zobowiązany będzie do weryfikacji nie mniej niż 3% wszystkich rozmów telefonicznych oraz wiadomości elektronicznych w skali miesiąca. Wyniki będą przekazywane w formie raportów zbiorczych.

5) Nagrywanie rozmów i przetwarzanie danych osobowych

Wykonawca będzie zobowiązany do rejestrowania wszystkich połączeń telefonicznych przychodzących i wychodzących (w tym połączeń wewnętrznych) konsultantów, z możliwością wyłączenia rejestracji części zgłoszeń na żądanie Zamawiającego. Rejestracja musi obejmować minimum: numery telefonów, numer zgłoszenia nadany w systemie rejestracji zgłoszeń oraz konsultanta, który przeprowadził rozmowę. Wykonawca udostępni Zamawiającemu interfejs lub aplikacje służącą do przeglądania, odsłuchiwania, eksportowania nagranych rozmów. Wykonawca będzie miał obowiązek przechowywać (archiwizować) zarejestrowane połączenia przez cały okres trwania umowy.

Wykonawca zobowiązany będzie do przekazania wszystkich nagrań nie później niż 30 dni po zakończeniu świadczenia usługi, a także na każde żądanie PKP IC oraz odpowiednich organów, jeśli byłoby to wymagane zgodnie z właściwymi przepisami.

Wykonawca zobowiązany będzie do przetwarzania powierzonych przez Zamawiającego danych osobowych na podstawie odrębnie zawartej umowy powierzenia, w oparciu o krajowe regulacje w tym zakresie.

6) Podstawowe założenia systemu rejestracji zgłoszeń

- a) Rejestracja zgłoszenia w systemie i nadanie jemu unikalnego numeru,
- b) Funkcjonalność nadawania zgłoszeniom kategorii (minimum 3 poziomy),
- c) Funkcjonalności pól dynamicznych (menu rozwijane) w celu przyspieszenia rejestracji zgłoszeń,
- d) Funkcjonalność słowników (przekazanych przez Zamawiającego w formie plików) w do zastosowania w polach dynamicznych,
- e) Funkcjonalność historii kontaktów,
- f) Funkcjonalność generowanie raportów.

Przyjmowanie i rejestracja zgłoszeń

Każde połączenie telefoniczne trafiające do Infolinii będzie wpadało w kolejkę i po przejściu przez IVR w najkrótszym możliwym czasie będzie podejmowane z kolejki przez konsultanta. W momencie odebrania połączenia przez konsultanta, system rejestracji zgłoszeń automatycznie otwiera nowe zgłoszenie, nadając mu unikalny numer i automatycznie uzupełnia pola takie jak: nr telefonu, z którego dzwoni Pasażer, znacznik czasu, kolejka z której odebrano połączenie itp. Konsultant zapisuje temat rozmowy i udziela Klientowi stosownej informacji, a w razie braku możliwości udzielenia wyczerpującej informacji na bieżąco, opisuje szczegółowo temat zgłoszenia

i przekazuje do rozpatrzenia do Biura Merytorycznego.

W założeniach na większość pytań konsultant będzie znał odpowiedź. Odnajdzie ją w aplikacjach oraz systemach udostępnionych przez PKP IC, a także w bazie wiedzy, gdzie znajdzie niezbędne informacje na temat usług, procesów i działań.

Konsultant będzie opisywać każde zgłoszenie przychodzące, niezależnie od kanału kontaktu oraz możliwości udzielenia odpowiedzi na bieżąco.

Ogólne informacje zebrane w czasie rozmowy konsultant wpisuje w polu „Opis”, a następnie przyporządkowuje mu niezbędne parametry takie jak lokalizację, obszar/kategorię oraz określa tryb rozpatrzenia i opcjonalnie nadaje zgłoszeniu priorytet. Ewentualnie zada zestaw obowiązkowych pytań do pasażera, aby dookreślić powód i uwarunkowania zgłoszenia.

7) Raporty

Zamawiający oczekuje, aby Wykonawca dostarczał szczegółowy raport o świadczonej usłudze w cyklach miesięcznych. Szczegółowy szablon raportu zostanie ustalony po podpisaniu umowy. Zmiany szablonu występowały będą nie częściej niż raz w miesiącu.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia Wykonawcy dodatkowego raportu z opomiarowanych parametrów Usługi jednak nie częściej niż raz w miesiącu. Zamawiający wymaga dostępu do systemu Wykonawcy obrazującego bieżącą pracę Infolinii (zajętość kolejek, SL SF) w interwale minimum 5 sekundowym. Szczegółowe parametry znajdują się w Załączniku nr 3.

8) Infrastruktura telekomunikacyjna

Zamawiający oczekuje, aby Wykonawca posiadał w miejscu świadczenia Usługi co najmniej 2 łącza internetowe od 2 niezależnych operatorów telekomunikacyjnych.

Przepustowość każdego z łączy nie może być mniejsza niż 200 Mb/s. Wykonawca musi posiadać infrastrukturę teleinformatyczną składającą się z co najmniej 2 urządzeń z przydzielonymi na stałe adresami IP umożliwiającymi zestawienie 2 tunelu VPN z Zamawiającym w technologii DM VPN.

Zamawiający dopuszcza, aby tunele VPN były zestawione do innej lokalizacji niż miejsce świadczenia Usługi jedynie pod warunkiem, że Wykonawca będzie posiadał sieć LAN/MAN/WAN w technologii xWDM lub MPLS z gwarancją jakości (QoS) o przepustowości nie mniejszej niż 200 Mb/s pomiędzy miejscem świadczenia Usługi a lokalizacją w której zakończone będą tunele VPN.

9) Szkolenia**a) Szkolenia wstępne**

Po podpisaniu Umowy niezbędne będzie przeprowadzenie szkoleń dla całej grupy konsultantów (min. 5 dni w tygodniu, po 8 godzin dziennie, przez 5 tygodni dla każdego Konsultanta). Jednocześnie, Zamawiający informuje, iż plan szkoleń merytorycznych szacowany jest na około 160 godzin. W szczególnych przypadkach Koordynatorzy Stron mogą zdecydować o skróceniu okresu szkoleń.

Konsultanci zostaną przeszkoleni m.in. z wiedzy merytorycznej o ofercie przewoźnika oraz z obsługi systemów Zamawiającego, do których będą mieli dostęp.

Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia zasobów (sale szkoleniowe, projektor, komputery i, jeśli jest to konieczne, nagłośnienie) oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu, w celu podłączenia na czas szkolenia komputerów treningowych do aplikacji Zamawiającego. Parametry łączy zostały opisane w pkt 7 (przy czym na czas szkoleń wymagane jest jedynie jedno łącze internetowe).

Materiały szkoleniowe w wersjach elektronicznych zapewni Zamawiający. Wykonawca zapewni Konsultantom bezpośredni dostęp do tych materiałów na szkoleniach (np. na komputerach lub tabletach) lub wydruk i odpowiednie przygotowanie tych materiałów (około 200 stron, zbindowanych do max. 4 jednostek typu „książka” dla Konsultanta).

Szkolenia konsultantów muszą odbywać się metodą bezpośrednią przez trenerów PKP IC, na terenie Polski, w miejscu wskazanym przez Wykonawcę, zapewniającym w szczególności spełnienie parametrów łączy internetowych oraz innych wymogów wskazanych we właściwych przepisach.

W celu wyjaśnienia wątpliwości Zamawiający wskazuje, że koszt organizacji szkoleń (z wyłączeniem wynagrodzenia trenerów Zamawiającego, oraz kosztów ich dojazdu do miejsca przeprowadzenia szkolenia na terenie Polski oraz ich zakwaterowania i wyżywienia) zawiera się w wynagrodzeniu Wykonawcy, naliczanym zgodnie z Umową. W przypadku, gdy szkolenie odbywać się będzie poza granicami Polski, całkowite koszty związane z dojazdem, zakwaterowaniem i wyżywieniem trenerów pokryje Wykonawca. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Koordynatorzy mogą zdecydować o ograniczeniu ilości godzin przeznaczonych na szkolenia.

Jednocześnie Zamawiający zapewni odpowiednią ilość trenerów dla celów szkoleń (jeden trener będzie szkolił grupę 15-20 osób - 5 dni w tygodniu, po 8 godzin dziennie, przez 5 tygodni).

b) Szkolenia okresowe

Zamawiający przewiduje, w razie konieczności, okresowe szkolenia podwyższające poziom wiedzy i kwalifikacji Konsultantów (raz na pół roku).

Szkolenia Konsultantów będą się odbywały za pośrednictwem trenerów Zamawiającego (dopuszcza się również metodę train the trainer). Zamawiający przewiduje, że w ramach okresowego szkolenia, czas na szkolenie na jednego Konsultanta powinien wynosić nie mniej niż 6 godzin (tj. co najmniej 6h raz na pół roku), chyba że Koordynatorzy jednomyślnie zdecydują inaczej.

Wykonawca każdorazowo zobowiązany jest zapewnić niezbędną infrastrukturę tak jak w przypadku szkoleń wstępnych.

2. KALKULACJA WYCENY USŁUGI:

Wycenę netto (przedmiotowej Usługi opisanej powyżej, należy wpisać do załącznika nr 1.

PKP IC oczekuje, aby w kalkulacji uwzględnione zostały wszystkie składniki kosztowe i przychodowe związane z realizacją zamówienia.

3. POZOSTAŁE INFORMACJE:

Termin i sposób składania informacji cenowych

Termin składania informacji cenowych upływa w dniu **06.12.2021 r. do godz. 14:00**

(ewentualne pytania prosimy kierować do dnia 01.12.2021 r. do godziny 14:00).

Odpowiedź prosimy przesłać w formie e-mail na adres: it@intercity.pl

„PKP INTERCITY” S.A. zastrzega, że niniejsze zapytanie nie stanowi elementu jakiegokolwiek postępowania o udzielenie zamówienia, wobec czego „PKP INTERCITY” S.A. nie jest zobligowane do wyboru którejkolwiek oferty. Niniejsze pismo nie stanowi również oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

.....
(podpis osoby upoważnionej)

*- niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 1 do Zapytania
o informację

.....
.....
.....
.....
.....

(dane teleadresowe składającego odpowiedź)

ODPOWIEDŹ NA ZAPYTANIE O INFORMACJĘ

Dotyczy:

postępowania w zakresie świadczenia **usług infolinii dla „PKP Intercity” S.A.**

1. W odpowiedzi na otrzymane Zapytanie o informację przekazujemy następujące dane:

1. kalkulację cenową wskazaną w Załączniku nr 1 do zapytania o informację

2. Dodatkowo przedstawiamy następujące informacje:

.....
.....
.....

3. Jednocześnie informujemy, iż wyrażamy zgodę na nieodpłatne wykorzystanie przez PKP IC wszelkich danych zawartych w niniejszej odpowiedzi w celu przygotowania opisu przedmiotu zamówienia, warunków umowy oraz SIWZ lub innych dokumentów o tożsamym znaczeniu.

.....
(podpis osoby upoważnionej)