

ZAKRES RZECZOWY 2021

Obsługa infolinii oraz działań informacyjnych realizowanych przez Zarząd Dróg Miasta Krakowa

Zadanie 1

Obsługa infolinii przez 8 godzin na dobę w godzinach od godziny 7.30 do godziny 15.30

Obsługa Infolinii musi być jednocześnie w języku polskim i angielskim, nieprzerwalnie przez 8 godzin w każdy dzień roboczy od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30.

Obowiązki pracowników infolinii:

- Udzielanie informacji z zakresu działalności Zamawiającego (na temat remontów dróg oraz związanych z nimi utrudnieniami)
- Odbieranie i kierowanie połączeń telefonicznych do odpowiednich komórek zgodnie z kompetencjami,
- udzielanie informacji na temat statusu sprawy,
- Infolinia pośredniczyć będzie również w e-mailowym kontakcie klientów z pracownikami jednostki Zamawiającego (poprzez wysyłanie powiadomień),
- Co miesiąc sporządzany będzie raport z ilości i tematyki odbytych rozmów.

Usługa obsługi infolinii z uwagi na konieczność przełączania rozmów w ramach wewnętrznej sieci telefonicznej musi być realizowana w udostępnionym przez Zamawiającego pomieszczeniu.

Zamawiający w celu realizacji usługi zapewni Wykonawcy pomieszczenie wraz z niezbędnym wyposażeniem (komputer, oprogramowanie, meble).

Wykonawca będzie użytkował lokal zgodnie z powierzonym zadaniem oraz będzie odpowiadał za powierzone mienie oraz utrzymał go w porządku i czystości.

Koszty realizacji przedmiotu umowy:

- I. Wykonawca zatrudni na umowę o pracę **2 pracowników** od poniedziałku do piątku w godzinach od godziny 7.30 do godziny 15.30 przez 8 h do obsługi infolinii.
- II. Wykonawca ponosi koszty związane z obsługą punktu w tym wynagrodzenie pracowników.
- III. Zamawiający udostępni sprzęt komputerowy, biurowy i oprogramowanie niezbędne do prowadzenia punktu infolinii.

Opis i zakres merytoryczny:

- I. Wykonawca zapewni obsługę infolinii działającej pod numerem telefonu **12 616 7000** w zakresie ogółu spraw jakimi zajmuje się jednostka, a w szczególności ułatwiania kontaktu z pracownikami merytorycznymi (centrala telefoniczna).
- II. Wykonawca zapewni udzielanie informacji zgodnie z posiadaną wiedzą oraz informacjami nabytymi podczas szkolenia, a także w oparciu o informacje zawarte na stronach www.zdmk.krakow.pl, www.krakow.pl; www.kmkrakow.pl, www.mpk.krakow.pl, www.kegw.krakow.pl, www.zim.krakow.pl zgodnie z obowiązującymi dokumentami i aktami prawa krajowego i miejscowego.
- III. Wykonawca zapewni udział w szkoleniach organizowanych przez Zamawiającego z zakresu tematyki, jaka może być poruszana na infolinii.
- IV. W przypadkach wykraczających poza zakres kompetencji petent powinien być kierowany do pracowników poszczególnych Działów Zamawiającego, a także do innych instytucji;
- V. Obowiązkiem Wykonawcy będzie sporządzanie comiesięcznych raportów, zawierających informacje o ilości osób korzystających (e-mailowo oraz telefonicznej) oraz krótki opis poruszanych przez petentów zagadnień.

Wykonawca zapewni i na bieżąco uzupełniać będzie wyposażenie infolinii w niezbędne materiały biurowe,

VI. Wymagana jest ścisła współpraca z pracownikami Zamawiającego wskazanymi w umowie zakresie wykonywanych zadań oraz wymiany informacji.

VII. Zamawiający wymaga zawarcia umowy na przetwarzanie danych osobowych (dostęp w systemie SIDAS).

VIII. W przypadku zwiększenia ilości telefonów (Infolinia) zamawiający ponowi usługę o podobnym charakterze.

Zadanie 2

Obsługa infolinii przez 10 godzin na dobę w godzinach od godziny 8.00 do godziny 18.00

Obsługa Infolinii musi być jednocześnie w języku polskim i angielskim, nieprzerwalnie przez 10 godzin w każdy dzień roboczy od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00

Obowiązki pracownika infolinii:

- Udzielanie informacji z zakresu działalności Zamawiającego dotyczącego spraw **Strefy Płatnego Parkowania**,
- Odbieranie i kierowanie połączeń telefonicznych do odpowiednich komórek zgodnie z kompetencjami,
- udzielanie informacji na temat statusu sprawy,
- Infolinia pośredniczyć będzie również w e-mailowym kontakcie klientów z pracownikami jednostki Zamawiającego (poprzez wysyłanie powiadomień),
- Co miesiąc sporządzany będzie raport z ilości i tematyki odbytych rozmów.

Usługa obsługi infolinii z uwagi na konieczność przełączania rozmów w ramach wewnętrznej sieci telefonicznej musi być realizowana w udostępnionym przez Zamawiającego pomieszczeniu.

Zamawiający w celu realizacji usługi zapewni Wykonawcy pomieszczenie wraz z niezbędnym wyposażeniem (komputer, oprogramowanie, meble).

Wykonawca będzie użytkował lokal zgodnie z powierzonym zadaniem oraz będzie odpowiadał za powierzone mienie oraz utrzymał go w porządku i czystości.

Koszty realizacji przedmiotu umowy:

I. Wykonawca zatrudni na umowę o pracę 1 pracownika od poniedziałku do piątku w godzinach od godziny **8.00 do godziny 18.00** przez 10 h do obsługi infolinii.

II. Wykonawca ponosi koszty związane z obsługą punktu w tym wynagrodzenie pracownika.

III. Zamawiający udostępni sprzęt komputerowy, biurowy i oprogramowanie niezbędne do prowadzenia punktu infolinii.

Opis i zakres merytoryczny:

I. Wykonawca zapewni obsługę infolinii działającej pod numerem telefonu **12 616 7177**

w zakresie ogółu spraw jakimi zajmuje się jednostka, a w szczególności sprawami dotyczącymi Strefy Płatnego Parkowania, ułatwiania kontaktu z pracownikami merytorycznymi (centrala telefoniczna).

II. Wykonawca zapewni udzielanie informacji zgodnie z posiadaną wiedzą oraz informacjami nabytymi podczas szkolenia, a także w oparciu o informacje zawarte na stronach www.zdmk.krakow.pl, www.krakow.pl; www.kmkrakow.pl, www.mpk.krakow.pl, www.kegw.krakow.pl, www.zim.krakow.pl zgodnie z obowiązującymi dokumentami i aktami prawa krajowego i miejscowego.

III. Wykonawca zapewni udział w szkoleniach organizowanych przez Zamawiającego z zakresu tematyki, jaka może być poruszana na infolinii.

IV. W przypadkach wykraczających poza zakres kompetencji petent powinien być kierowany do pracowników poszczególnych Działów Zamawiającego, a także do innych instytucji;

V. Obowiązkiem Wykonawcy będzie sporządzanie comiesięcznych raportów, zawierających informacje o ilości osób korzystających (e-mailowo oraz telefonicznej) oraz krótki opis poruszanych przez petentów zagadnień.

Wykonawca zapewni i na bieżąco uzupełniał będzie wyposażenie infolinii w niezbędne materiały biurowe,

VI. Wymagana jest ścisła współpraca z pracownikami Zamawiającego wskazanymi w umowie w zakresie wykonywanych zadań oraz wymiany informacji.

VII. zamawiający wymaga zawarcia umowy na przetwarzanie danych osobowych (dostęp w systemie SIDAS)

Zamawiający dopuszcza pracę zdalną Pracownika wykonującego **Zadanie 2** w czasie obowiązywania stanu pandemii, jednak wymagane jest zapewnienie stałego kontaktu z Przedstawicielem Wykonawcy w godzinach pracy infolinii.

Zadanie 3

Administrowanie informacjami o mobilności, organizacji ruchu i transporcie zbiorowym poprzez:

1. Aktualizacja danych na Mapie Utrudnień – **do 1 aktualizacji dziennie do 2 godzin od uzyskania zgłoszenia, przez 7 dni w tygodniu**
2. Aktualizacja danych w aplikacji O!strzegator w przypadku wykupienia przedłużenia licencji – do 1 aktualizacji dziennie

Kalkulacja kosztów obsługi:

Zamawiający dopuszcza pracę zdalną lub na stanowisku udostępnionym przez swoją jednostkę, jednak wymagane jest zapewnienie kontaktu z przedstawicielem wykonawcy przez 7 dni w tygodniu 24h na dobę – celem zapewnienia ciągłości realizacji zadania nr 3.

Kancelista

Magdalena Modzelewska

