

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY
ZAKRES RZECZOWY

ZADANIE 1 - Obsługa spotkań z mieszkańcami

1.1 Mobilny Punkt Informacyjny

Obowiązki Wykonawcy w zakresie Mobilnego Punktu Informacyjnego (w zależności od potrzeb każdorazowo zgłoszonych przez Zamawiającego w zleceniu), który będzie działał we wskazanych przez Zamawiającego lokalizacjach na terenie Krakowa:

- A) zapewnienie wykwalifikowanej i doświadczonej osoby/osób do Mobilnego Punktu Informacyjnego celem informowania mieszkańców o bieżących lub planowanych zadaniach realizowanych przez Zamawiającego (w szczególności o planowanych lub toczących się inwestycjach, eventach oraz konsultacjach społecznych);
- B) zapewnienie wyposażenia Mobilnego Punktu Informacyjnego w co najmniej dwie flagi (wind) z logotypem Zamawiającego, tzw. potykacz (prezentacja plakatów), stolik, krzesło, w razie potrzeby zadaszenie, tablet/laptop z dostępem do Internetu (wykorzystywane opcjonalnie w sytuacji zbierania ankiet w formie online);
- C) zapewnienie transportu osoby/osób, o których mowa w pkt. A) i wyposażenia, o którym mowa w pkt. B) do wskazanych przez Zamawiającego lokalizacji na terenie Krakowa;
- D) dystrybucja materiałów informacyjnych wydrukowanych przez Wykonawcę w ramach Umowy i związanych z tematyką danego zadania (w tym przekazanie ich do placówek edukacyjnych i bibliotek, punktów handlowo-usługowych itp.) oraz udzielanie informacji we wskazanym przez Zamawiającego temacie;
- E) każdorazowe przesłanie do Zamawiającego 4 zdjęć poglądowych z terenu w czasie funkcjonowania Punktu we wskazanej lokalizacji, z możliwością udostępnienia ich przez Zamawiającego na stronach internetowych i serwisach społecznościowych.

Zamawiający w ciągu roku wykorzysta w ramach tej części zadania nie więcej **niż 200 osobogodzin**.

Zamawiający na co najmniej 3 dni przed realizacją prac w powyższym zakresie wskaże Wykonawcy każdorazowo w zleceniu wymaganą liczbę osób, czas, miejsce spotkania w ramach Mobilnego Punktu Informacyjnego oraz szczegółowy zakres prac.

1.2 Moderacja spotkań stacjonarnych z mieszkańcami

Obowiązki Wykonawcy w zakresie moderacji spotkań stacjonarnych z mieszkańcami (w zależności od potrzeb każdorazowo zgłoszonych przez Zamawiającego w zleceniu) obejmują zapewnienie wykwalifikowanej i doświadczonej osoby/osób do prowadzenia (moderacji i mediacji) spotkań stacjonarnych (z udziałem pracowników Zamawiającego i zaproszonych gości (w tym mieszkańców, radnych miejskich, radnych dzielnic, przedstawicieli innych instytucji, projektantów i wykonawców prac zleconych przez Zamawiającego) zarówno o charakterze konsultacji społecznych (procesów konsultacyjnych koordynowanych przez Zamawiającego, obejmujących np. cykl spotkań wymagających moderowania w danym temacie), jak i spotkań informacyjnych. Spotkania odbywać się będą we wskazanych przez Zamawiającego lokalizacjach na terenie Krakowa.

Spotkania będą nagrywane przez Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego przedstawienia Zamawiającemu kompetencji osoby proponowanej do moderowania danego spotkania celem jej oceny (akceptacji) przez Zamawiającego (szczególnie w przypadku propozycji moderacji spotkania przez nowe osoby).

Zamawiający w ciągu roku zleci w ramach powyższej części Przedmiotu umowy obsługę **do 10 spotkań stacjonarnych**. Zamawiający na co najmniej 3 dni przed realizacją prac w powyższym zakresie wskaże Wykonawcy każdorazowo w zleceniu wymaganą liczbę osób do prowadzenia spotkań, określi czas, miejsce wykonywania, jak i zakres prac.

Za organizację i rekrutację uczestników spotkania odpowiada Zamawiający, on też ponosi ewentualne dodatkowe koszty organizacji spotkania.

1.3 Moderacja spotkań on-line

Obowiązki Wykonawcy w zakresie moderacji spotkań on-line z mieszkańcami (w zależności od potrzeb każdorazowo zgłoszonych przez Zamawiającego w zleceniu) obejmują: zapewnienie wykwalifikowanej i doświadczonej osoby/osób do prowadzenia (moderacji i mediacji) spotkań on-line z udziałem pracowników Zamawiającego i zaproszonych gości (w tym mieszkańców, radnych miejskich, radnych dzielnic, przedstawicieli innych instytucji, projektantów i wykonawców prac zleconych przez Zamawiającego) zarówno o charakterze konsultacji społecznych (procesów konsultacyjnych koordynowanych przez Zamawiającego, obejmujących np. cykl spotkań wymagających moderowania w danym temacie), jak i spotkań informacyjnych.

Spotkania będą nagrywane przez Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego przedstawienia Zamawiającemu kompetencji osoby proponowanej do moderowania danego spotkania celem jej oceny (akceptacji) przez Zamawiającego (szczególnie w przypadku propozycji moderacji spotkania przez nowe osoby).

Zamawiający w ciągu roku zleci obsługę **do 20 spotkań on-line**. Zamawiający na co najmniej 3 dni przed realizacją prac w powyższym zakresie wskaże Wykonawcy każdorazowo w zleceniu wymaganą liczbę osób, określi czas, miejsce wykonywania, jak i zakres prac.

Za organizację i rekrutację uczestników spotkania odpowiada Zamawiający, on też ponosi ewentualne dodatkowe koszty organizacji spotkania.

1.4 Notatka ze spotkania

W ramach tej części zadania przedstawiciel Wykonawcy przygotowuje ze spotkania stacjonarnego lub spotkania on-line notatkę zawierającą najważniejsze ustalenia, opis przebiegu spotkania (wg wzoru wypracowanego z Zamawiającym).

Zamawiający w ciągu roku zleci sporządzenie **do 20 notatek**. Zamawiający na co najmniej 3 dni przed realizacją prac w tym zakresie wskaże Wykonawcy każdorazowo w zleceniu konieczność wykonania notatki i udziału w spotkaniu.

W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania na sporządzenie notatki, Wykonawca dostarczy ją Zamawiającemu w ciągu 7 dni. Notatka zostanie sporządzona na wzorze określonym przez Zamawiającego.

ZADANIE 2 - Obsługa wydruków informacyjnych

2.1 Wydruki informacyjne

W ramach tej części zadania Wykonawca zapewni wydruk materiałów opracowanych merytorycznie i graficznie przez Zamawiającego. Z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych Zamawiający dostarczy na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy - plik pdf do druku (zgodnie ze specyfikacją określoną przez Wykonawcę).

Zamawiający w ciągu roku zleci Wykonawcy wydruk do:

- 2000 szt. ulotek dwustronnych DL w ramach różnych projektów,
- 10000 szt. ulotek dwustronnych A5 w ramach różnych projektów,
- 1500 szt. ulotek dwustronnych A4 w ramach różnych projektów,
- 100 szt. plakatów A3 w ramach różnych projektów,
- 50 szt. plakatów A2 w ramach różnych projektów,
- 50 szt. broszur wielostronicowych A4 (max. 30-stronicowych).

2.2 Dystrybucja druków bezadresowych

W ramach tej części zadania Wykonawca zapewni dystrybucję druków bezadresowych (ulotki, broszury), o których mowa w pkt. 2.1 - za pośrednictwem usług typu pocztowego.

W szczególności dotyczy to obszarów, w jakich planowane lub realizowane jest zadanie prowadzone przez Zamawiającego, celem dotarcia do mieszkańców i podmiotów znajdujących się w sąsiedztwie.

Zamawiający w ciągu roku zleci Wykonawcy dystrybucję druków bezadresowych **do 20 000 punktów adresowych** w ramach więcej niż jednej dystrybucji. Zamawiający na co najmniej 3 dni robocze przed realizacją prac w tym zakresie wskaże Wykonawcy każdorazowo w zleceniu ilość druków do dystrybucji i obszar dystrybucji.

ZADANIE 3 - Obsługa infolinii

W dniach pracy Zamawiającego Wykonawca zapewni 3 osoby w wymiarze 8 godzin każda do obsługi dedykowanych numerów telefonicznych Zamawiającego. Jedna z tych osób będzie odpowiedzialna w szczególności za obsługę numeru informacyjnego Biura Strefy Płatnego Parkowania, druga osoba będzie odpowiedzialna w szczególności za obsługę Centrali telefonicznej Zamawiającego i weryfikację statusu spraw, a trzecia osoba będzie odpowiedzialna w szczególności za obsługę dedykowanego numeru informacyjnego Zamawiającego oraz za obsługę zapytań trafiających do Zamawiającego poprzez media społecznościowe i komunikatory internetowe.

3.1 Obsługa Infolinii

Zamawiający wymaga zapewnienia przez Wykonawcę obsługi Infolinii jednocześnie w języku polskim i angielskim, **nieprzerwanie przez 8 godzin** w każdy dzień roboczy dla ZDMK, **od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30**. Zamawiający będzie ze stosownym wyprzedzeniem informował Wykonawcę o dodatkowych dniach wolnych od pracy Zamawiającego.

Obowiązki pracowników infolinii:

- Udzielanie informacji z zakresu działalności Zamawiającego, w tym w zakresie strefy płatnego parkowania,
- Odbieranie i kierowanie połączeń telefonicznych do odpowiednich komórek Zamawiającego, zgodnie z kompetencjami,
- Udzielanie informacji na temat statusu danej sprawy,
- Pośredniczenie w e-mailowym kontakcie klientów z pracownikami Zamawiającego (poprzez wysyłanie powiadomień).

Co miesiąc sporządzany będzie przez Wykonawcę i przedkładany Zamawiającemu do akceptacji 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 utrzymywał go w porządku i czystości.

Koszty realizacji Przedmiotu umowy w tym zakresie:

I. Wykonawca zatrudni na umowę o pracę **3 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 infolinii, w tym wynagrodzenie pracowników.

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

Opis i zakres merytoryczny:

I. Wykonawca zapewni obsługę infolinii działającej pod numerami telefonów **12 616 7000**, **12 616 7255** oraz **12 616 7177** 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.ztp.krakow.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 swym pracownikom udział w szkoleniach organizowanych przez Zamawiającego z zakresu tematyki, jaka może być poruszana na infolinii.

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

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

VI. Wykonawca zapewni i na bieżąco uzupełniał będzie wyposażenie punktu infolinii w niezbędne materiały biurowe.

VII. Wymagana jest ścisła współpraca Wykonawcy z pracownikami Zamawiającego wskazanymi w Umowie w zakresie wykonywanych zadań oraz wymiany informacji.

VIII. Zamawiający wymaga zawarcia przez Wykonawcę umowy na przetwarzanie danych osobowych (dostęp w systemie SIDAS).

ZADANIE 4 - Zapewnienie tłumaczenia migowego

Zamawiający w ciągu roku zleci Wykonawcy wykonanie **do 20 godzin** tłumaczenia w polskim języku migowym - w zakresie obsługi spotkań informacyjnych, konsultacyjnych, bieżących. Zamawiający na co najmniej 3 dni przed realizacją prac w tym zakresie wskaże Wykonawcy każdorazowo w zleceniu konieczność zapewnienia tłumaczenia. Wymagana jest obecność tłumacza w miejscu realizacji spotkania stacjonarnego lub podczas spotkania on-line.

ZADANIE 5 - Obsługa mapy utrudnień

W ramach tej części Przedmiotu umowy Wykonawca zapewni obsługę mapy utrudnień przygotowanej przez Zamawiającego poprzez jej bieżącą aktualizację. Zamawiający udostępni Wykonawcy do korzystania internetowy interfejs pozwalający na wprowadzanie danych. Wykonawca będzie wprowadzał dane w oparciu o przesłane przez Zamawiającego informacje w formie mailowej. Ponadto Wykonawca na bieżąco będzie umieszczał na mapie utrudnień istotne dla ruchu drogowego informacje opublikowane na stronach:

- www.krakow.pl (zakładka: "Komunikacja")

- www.zdmk.krakow.pl (Aktualności)
- www.zim.krakow.pl (Aktualności)
- www.ztp.krakow.pl
- www.mpec.krakow.pl
- www.wodociagi.krakow.pl
- www.mpk.krakow.pl
- www.3obwodnica.krakow.pl
- Profil FB Kraków po kolei: <https://www.facebook.com/krakowpokolei/>

Aktualizacja informacji publikowanych na ww. stronach musi nastąpić dwa razy dziennie do godziny 8:00 i do godziny 16:00 - w dni robocze. Aktualizacja danych wysyłanych przez Zamawiającego mailem nastąpi zgodnie z deklaracją Wykonawcy w ofercie (kryterium oceny ofert) tj. w ciągu:

- 1 godziny od przesłania danych na wskazany adres e-mail, również w dni wolne, albo
- 3 godzin od przesłania danych na wskazany adres e-mail, również w dni wolne, albo
- 6 godzin od przesłania danych na wskazany adres e-mail, również w dni wolne.

Zamawiający dopuszcza w powyższym zakresie pracę zdalną lub na udostępnionym przez siebie stanowisku, jednak wymagane jest zapewnienie kontaktu Zamawiającego z przedstawicielem Wykonawcy przez 7 dni w tygodniu 24h na dobę – celem zapewnienia ciągłości realizacji zadania.

ZADANIE 6 - Udostępnienie oprogramowania

Udostępnienie Zamawiającemu przez czas trwania Umowy oprogramowania Final Cut Pro lub oprogramowania równoważnego.

W ramach zadania Wykonawca ma zapewnić swoim pracownikom etatowym i pracownikom obsługującym Mobilny Punkt Informacyjny w każdym przypadku po co najmniej jednym telefonie, którego numer zostanie udostępniony Zamawiającemu do bieżącego kontaktu.