

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Zamówienie dotyczy dostarczenia oraz wdrożenia (prace instalacyjne, konfiguracja, szkolenie personelu) rozwiązania systemowego w formie oprogramowania komputerowego oraz jego niezbędnych komponentów służących do automatyzacji procesu obsługi interesantów w zakresie kolejowania połączeń telefonicznych i obsługi bezpośredniej – osobistej, oraz czatu automatycznego za pośrednictwem strony www sądu i systemu rezerwacji akt i wizyt.
2. Rozwiązanie ma zostać dostarczone w formie usługi tj. Sąd nie kupuje urządzeń, licencji i nie ponosi kosztów wdrożenia, a koszt jaki ponosi Sąd to opłata miesięczna za całość rozwiązania.
3. System należy wdrożyć:
 - a) w Sądzie Rejonowym w Łomży ul. Polowa 1 na 2 stanowiskach Biura Obsługi Interesantów. (Obsługi interesantów w zakresie kolejowania połączeń telefonicznych i obsługi bezpośredniej – osobistej, oraz czatu automatycznego za pośrednictwem strony www sądu i systemu rezerwacji akt i wizyt).
 - b) w Sądzie Rejonowym w Łomży Zamiejskowy Wydział Karny w Kolnie na 1 stanowisku. (Obsługi interesantów w zakresie kolejowania połączeń telefonicznych, oraz czatu automatycznego za pośrednictwem strony www sądu).
4. Wymagane jest, aby system:
 - a) pracował w oparciu o architekturę klient – serwer.
 - b) obsługiwał kolejowanie ruchu (telefonicznego i osobistego) w jednym, spójnym systemie informatycznym – jeden interfejs, jedno miejsce zarządzania oraz jedna logiczna kolejka dla danej kategorii spraw.
 - c) zapewniał bieżące kolejowanie i monitorowanie interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną i osobistą. Wszystko w jednym interfejsie instalowanym na stacjach roboczych pracujących pod kontrolą systemu Windows 10 (64-bit).
 - d) został wyposażony w panel LCD do wizualizacji kolejek na urządzeniach (dostarczenie jednego ekranu). Wizualizacja musi obrazować:
 - aktualną ilość aktywnych stanowisk obsługi,
 - aktualną ilość oczekujących interesantów wraz ze wskazaniem kanału komunikacyjnego, tj. osobista wizyta, połączenie telefoniczne,
 - wyświetlenie numeru, którym został oznaczony interesant na podstawie wydrukowanego biletu,
 - alert o przywoływaniu interesanta do stanowiska obsługi wraz z głosowym przywołaniem, odtwarzanym przez lektora.
 - e) został wyposażony w jedno urządzenie do wydawania biletów (w formie infokiosku) tj. urządzenia składającego się z wyświetlacza dotykowego o przekątnej min. 17 cali z zintegrowaną drukarką biletów. Urządzenie powinno zostać umieszczone w jednej obudowie. Musi umożliwiać interesantowi wybór kategorii sprawy, pozwalając określić cel wizyty w Sądzie, następnie wydrukować bilet oraz przydzielić go do odpowiedniej kolejki. Wydrukowany bilet musi być wyświetlany na urządzeniach służących do wizualizacji kolejek (wallboard). Urządzenie winno być zaopatrzone w minimum 3 rolki papieru do drukowania biletów.
 - f) został wyposażony w wyświetlacze przy stanowiskach obsługi (2 sztuki), które będą informowały o dostępności danego stanowiska, numerze stanowiska oraz bilecie, który aktualnie jest obsługiwany przez pracownika.
 - g) posiadał funkcjonalność raportowania. Dostęp do raportów powinien odbywać się przez www oraz gwarantować możliwość zdefiniowania różnych poziomów dostępu, np. Wydział I, Wydział II, itp.
 - h) posiadał funkcjonalność generowania raportów dotyczących ilości obsłużonych interesantów, w podziale na dni tygodnia oraz na dni miesiąca, w jednym zestawieniu,
 - i) licencjonowanie produktu, nie może ograniczać ilości instalacji aplikacji oraz ilości użytkowników z niej korzystających.
5. Dodatkowe wymagania:
 - a) wymagania dotyczące konfiguracji środowiska:
 - integracja z systemem Currenda SAWA oraz zwracanie statusu sprawy,
 - dostarczenie rozwiązania wraz z platformą telefonii VoIP w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności,
 - uruchomienie numeru/numerów infolinii, wszystkie połączenia powinny trafiać do odpowiednio skonstruowanego drzewa IVR, które daje możliwość wyboru wydziału/tematu sprawy,

- interesanci w siedzibie jednostki muszą posiadać możliwość wyboru tematu sprawy na ekranie infokiosku; po wyborze właściwego tematu, interesant dodawany jest do dedykowanej zagadnienia kolejki,
 - osoby wybierające jednakowy charakter sprawy do załatwienia, niezależnie od formy kontaktu (rozmowa telefoniczna, wizyta osobista), muszą trafić do tej samej kolejki,
 - pracownicy muszą posiadać możliwość monitorowania kolejek: własnej, połączeń telefonicznych, wizyt osobistych wraz z adnotacją o czasie oczekiwania, numerze dzwoniącym (w przypadku połączeń telefonicznych) i miejscu interesanta w przydzielonej kolejce,
 - wolny pracownik musi mieć możliwość podjęcia dowolnie wybranego w kolejce interesanta, poprzez naciśnięcie przycisku w interfejsie aplikacji,
 - w przypadku braku możliwości publikacji komunikatów wstępnych oraz w drzewie IVR, usługodawca ma obowiązek ich tworzenia, modyfikacji treści zapowiedzi oraz jej wprowadzenia do systemu,
 - funkcjonalność czatu z poziomu strony www Sądu musi mieć możliwość uruchomienia automatycznego odpytywania o status sprawy poprzez wprowadzenie sygnatury sprawy (bez angażowania pracownika Sądu). Funkcjonalność taka musi działać bez przerwy w dowolnych godzinach i mieć możliwość wielokrotnego odpytywania w czasie jednej sesji.
- b) system musi być wyposażony w dedykowaną aplikację instalowaną na komputerach pracowników zamawiającego do obsługi kolejek połączeń, kolejek osobistych petentów (monitorowanie kolejek, system przywoływania, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje itp.).
- c) dedykowana aplikacja na komputerach pracowników, w tym system kolejkowania interesantów w zakresie funkcji telefonicznych musi realizować następujące funkcjonalności:
- wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń,
 - zawieszanie i przywracanie połączeń,
 - transferowanie rozmów bezpośrednio wraz z możliwością przeprowadzenia konsultacji,
 - tworzenie i zarządzanie połączeniami grupowymi, zestawianie połączeń grupowych bez konieczności angażowania osoby – automatyczne generowanie konferencji,
 - parkowanie połączeń i zarządzanie połączeniami zaparkowanymi,
 - szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń,
 - zapisywanie oraz możliwość przeszukiwania historii połączeń,
 - możliwość tworzenia personalnej oraz globalnej książki telefonicznej, wraz z możliwością jej udostępnienia innemu pracownikowi.
- d) system musi zostać zintegrowany z centralą telefoniczną Sądu za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta tego systemu.
- e) aplikacja zainstalowana na komputerach pracowników musi umożliwiać zapisywanie ustawień profilu użytkownika oraz być automatycznie personalizowana w trakcie uruchomienia, na podstawie profilu.
- f) szkolenie, konsultacje, doradztwo przez cały okres trwania umowy gwarantujące nieograniczoną ilościowo usługi szkoleń, konsultacji i doradztwa w zakresie optymalnego wykorzystywania systemu kolejkowego. W trakcie trwania umowy, dostęp do aktualizacji, które będą instalowane na bieżąco, po uprzednim uzgodnieniu z Zamawiającym terminu ich instalacji.
- g) bezpłatne usługi wsparcia technicznego, opieki autorskiej oraz serwisu Systemu.
6. Zamawiający zaleca przeprowadzenie wizji lokalnej.
7. Zestawienie i wymagania dla podstawowych urządzeń:
- a) Infokiosk/Biletomat – 1 szt. – urządzenie do wybierania tematu sprawy, pobierania biletu z informacją o numerze w kolejce oczekiwania.
 - b) Tablica Wallboard – 1 szt. – urządzenie z ekranem LCD o przekątnej min. 50 cali do wizualizacji aktywności stanowisk obsługi, wizualizacji kolejek, ilości osób w kolejce/kolejkach oraz do przywoływania interesantów do stanowisk obsługi – głosowo i wizualnie.
 - c) Tablica Wallboard mini – 2 szt. – urządzenie z ekranem LCD o przekątnej min. 7 cali, instalowane przed stanowiskami pracowników, służące do informowania o numerze obsługiwanego klienta dostępności oraz numerze stanowiska,
 - d) Aparaty telefoniczne:
 - Sąd Rejonowy w Łomży – 2 szt.
 - Sąd Rejonowy w Łomży, Zamiejscowy Wydział Karny w Kolnie – 1 szt.

sporządziła: **Główny specjalista**
ds. zamówień publicznych
Aneta Mierzejewska