

## **Opis Przedmiotu Zamówienia**

### **System Kolejkowy BOI**

Wymagane jest dostarczenie oraz pełne wdrożenie (prace instalacyjne, konfiguracja, szkolenie pracowników) oraz obsługa serwisowa rozwiązania systemowego w formie oprogramowania komputerowego oraz jego niezbędnych komponentów służących do automatyzacji procesu obsługi interesantów w zakresie kolejkowania połączeń telefonicznych oraz obsługi osobistej.

System musi być wdrożony w Sądzie Rejonowym w Siedlcach na czterech stanowiskach w Biurze Obsługi Interesanta oraz na dwóch stanowiskach w Księgach Wieczystych.

#### **Szczegółowe wymagania dotyczące Systemu Kolejkowego BOI**

System Kolejkowy winien składać się z:

- 1) **Systemu telefonicznego** - rozwiązanie oparte o systemem VOIP który zostanie dostarczony w ramach usługi i zintegrowany z centralą telefoniczną Zamawiającego, na który składa się:
  - a) **moduł centralowy** – brama głosowa, aparaty telefoniczne, system telefoniczny,
  - b) **moduł zapowiedzi głosowych**,
  - c) **drzewo zapowiedzi IVR** (ang. Interactive Voice Responce) – interaktywna odpowiedź głosowa,
  - d) **moduł kolejkowania połączeń telefonicznych**,
  - e) **aplikacja do obsługi połączeń**– zainstalowana na komputerach pracowników dedykowana aplikacja, do obsługi systemu kolejkowania interesantów w zakresie funkcji telefonicznych. oraz kolejek osobistych petentów (monitorowanie kolejek, system przywoływania, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje itp.).
- 2) **Modułu biletowego** – będącego częścią Systemu umożliwiającego obsługę ruchu w Biurze Obsługi Interesanta (BOI) oraz w Wydziale Ksiąg Wieczystych w jednym systemie informatycznym - jeden spójny interfejs, pełna wizualizacja i kontrola nad interesantem, który dzwoni oraz tym, który osobiście przychodzi do siedziby sądu.

Moduł biletowy składa się z:

- a) 1 sztuki biletomatu - urządzenia do wybierania tematu sprawy oraz drukowania biletu ( w formie infokiosku) składającego się wyświetlacza min. 17 cali ze zintegrowaną drukarką,
- b) Wyświetlaczy LCD min. 43 cali wraz z interfejsem do wizualizacji kolejki 2 sztuki (Księgi Wieczyste), oraz 2 sztuk interfejsu do wizualizacji kolejki do istniejących dwóch ekranów LCD (46 cali) będących na wyposażeniu Sądu w Biurze Obsługi Interesanta,
- c) Urządzeń przed stanowiskami pracowników – z ekranem LCD o przekątnej min. 7 cali – (cztery stanowiska BOI, dwa stanowiska – Wydział Ksiąg Wieczystych) - służących do informowania o numerze stanowiska, numerze aktualnie obsługiwanego klienta, dostępności,

- d) Aplikacji do biletomatu.
- 3) **Modułu informacji o statusie sprawy** – funkcjonalność zintegrowana z systemem repertoryjnym umożliwiającego odpytywanie Systemu za pośrednictwem telefonu i klawiatury (wprowadzanie numeru sygnatury sprawy zgodnie z instrukcją), a System znajdując w bazie sądu sprawę, zwrotnie głosowo przekaże status tej sprawy.
- 4) **Aplikacji dla pracowników** - dedykowana aplikacja na komputerach pracowników BOI i Wydziału Ksiąg Wieczystych do obsługi interesanta.
- 5) **Aplikacji dla nadzorca** – dedykowana aplikacja dla nadzorca Systemu (kierownika BOI) umożliwiająca m. in.:
- a) wizualizację aktywnych kolejek oraz aktualnej ilości interesantów oczekujących na informację o statusie sprawy,
  - b) dostęp do historii połączeń, z możliwością dostępu do ich nagrania, zapisania i odsłuchania,
  - c) dostęp do raportów historycznych i czasu rzeczywistego.
- 6) **Aplikacji do raportowania** – oprogramowanie umożliwiające generowanie raportów w zakresie ilości obsłużonych interesantów (telefonicznie i osobiście) przez przeglądarkę internetową

**Wymagane jest, aby system:**

1. Pracował w oparciu o architekturę klient – serwer.
2. Obsługiwał kolejkowanie ruchu (telefonicznego i osobistego) w jednym, spójnym systemie informatycznym – jeden interfejs, jedno miejsce zarządzania oraz jedna logiczna kolejka dla danej kategorii spraw BOI oraz Księgi Wieczyste).
3. Zapewniał bieżące kolejkowanie i monitorowanie interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną oraz osobistą w interfejsie instalowanym na stacjach roboczych pracujących pod kontrolą systemu Windows 10 (64-bit).
4. Został wyposażony w interfejs do wizualizacji kolejek na urządzeniach przy użyciu dedykowanych paneli LCD (dostarczenie 4 sztuk takich ekranów – 2-Biuro Obsługi Interesantów, 2-Biuro Obsługi Interesantów Ksiąg Wieczystych). Wizualizacja musi obrazować:
  - a) aktualną ilość aktywnych stanowisk obsługi,
  - b) aktualną ilość oczekujących interesantów wraz ze wskazaniem kanału komunikacyjnego, tj. osobista wizyta, połączenie telefoniczne,
  - c) wyświetlenie numeru, którym został oznaczony interesant na podstawie wydrukowanego biletu,
  - d) alert o przywoływaniu interesanta do stanowiska obsługi wraz z głosowym przywołaniem, odtwarzanym przez lektora.
5. Został wyposażony w 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 umożliwić interesantowi wybór kategorii sprawy, pozwalając określić cel wizyty w Sądzie (na ekranie dotykowym), następnie wydrukować bilet oraz przydzielić go do odpowiedniej kolejki. Wydrukowany bilet musi być wyświetlany na urządzeniach służących do wizualizacji kolejek.
6. Został wyposażony w wyświetlacze LCD (o przekątnej min. 7 cali) nad stanowiskami obsługi (6 sztuk tj.: 4 sztuki BOI oraz 2 sztuki w Księgach Wieczystych), które będą informowały o

- dostępności danego stanowiska, numerze stanowiska oraz bilecie, który aktualnie jest obsługiwany przez danego pracownika.
7. Musi zapewnić możliwość automatycznej informacji o sprawie dla interesantów telefonujących poprzez pobieranie oraz automatyczne odtwarzanie głosowe zdefiniowanych informacji za pośrednictwem telefonu i klawiatury (wprowadzenie sygnatury sprawy według instrukcji). Moduł ten będzie zintegrowany z systemem repertoryjnym aktualnie użytkowanym w Sądzie Rejonowym w Siedlcach.
  8. Posiadał funkcjonalność raportowania. Dostęp do raportów powinien odbywać się przez www oraz gwarantować możliwość zdefiniowania różnych poziomów dostępu, np. dyrektor sądu, kierownik BOI itp. Dodatkowo musi posiadać funkcjonalność generowania raportów dotyczących:
    - a) ilości obsłużonych interesantów (telefonicznie i osobiście),
    - b) ilości obsłużonych interesantów (telefonicznie i osobiście), w podziale na dni tygodnia w jednym zestawieniu,
    - c) ilości obsłużonych interesantów (telefonicznie i osobiście) w podziale na dni miesiąca w jednym zestawieniu,
    - d) czasu obsługi interesantów przez pracownika w tym całkowity czas obsługi/czas obsługi interesanta telefonicznego/czas obsługi interesanta osobistego/ czas bez obsługi z podziałem na BOI oraz Księgi Wieczyste.
  9. Licencjonowanie produktu, nie może ograniczać ilości instalacji aplikacji oraz ilości użytkowników z niej korzystających.

#### **Dodatkowe wymagania:**

1. Wymagania dotyczące konfiguracji środowiska:
  - a) integracja z systemem repertoryjnym oraz zwracanie statusu sprawy telefonicznie po wybraniu sygnatury;
  - b) wykonawca zobowiązany jest dostarczyć narzędzie do sprawdzania i testowania poprawności zapytań interesanta poprzez automatyczną informację o statusie sprawy;
  - c) dostarczenie rozwiązania wraz z platformą telefonii VoIP w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności;
  - d) uruchomienie jednego numeru infolinii, wszystkie połączenia powinny trafiać do odpowiednio skonstruowanego drzewa IVR, które daje możliwość wyboru wydziału/tematu sprawy;
  - e) interesanci w siedzibie jednostki muszą posiadać możliwość wyboru tematu sprawy na ekranie infokiosku; po wyborze właściwego wydziału/tematu, interesant dodawany jest do dedykowanej zagadnieniu kolejki,
  - f) osoby wybierające jednakowy charakter sprawy do załatwienia, niezależnie od formy kontaktu (rozmowa telefoniczna, wizyta osobista), muszą trafić do tej samej kolejki,
  - g) 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,
  - h) wolny pracownik musi mieć możliwość podjęcia dowolnie wybranego w kolejce interesanta, poprzez naciśnięcie przycisku w interfejsie aplikacji,

- i) w przypadku braku możliwości publikacji komunikatów wstępnych oraz w drzewie IVR, usługodawca ma obowiązek ich tworzenia, modyfikacji treści zapowiedzi oraz jej wprowadzenia do systemu przez cały okres obowiązywania umowy;
2. System musi być wyposażony w dedykowaną aplikację instalowaną na komputerach pracowników zamawiającego do obsługi kolejek połączeń oraz kolejek osobistych petentów (monitorowanie kolejek, system przywoływania, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje itp.).
3. Dedykowana aplikacja na komputerach pracowników, w tym system kolejkowania interesantów w zakresie funkcji telefonicznych musi realizować następujące funkcjonalności:
  - a) wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń,
  - b) zawieszanie i przywracanie połączeń,
  - c) transferowanie rozmów bezpośrednio oraz możliwością odbycia konsultacji,
  - d) zarządzanie połączeniami zawieszonymi,
  - e) szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń,
  - f) zapisywanie oraz możliwość przeszukiwania historii połączeń,
  - g) możliwość tworzenia personalnej oraz globalnej książki telefonicznej, wraz z możliwością jej udostępnienia innemu pracownikowi.
4. System musi zostać zintegrowany z centralą telefoniczną sądu za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta centrali telefonicznej.
5. Aplikacja zainstalowana na komputerach pracowników musi umożliwiać zapisywanie ustawień profilu użytkownika oraz być automatycznie personalizowana w trakcie uruchomienia, na podstawie profilu.
6. Przed stanowiskami pracowników (cztery stanowiska BOI oraz dwa stanowiska Księgi Wieczyste) powinny być zainstalowane urządzenia z ekranem LCD o przekątnej min. 7 cali, służące do informowania o numerze stanowiska, numerze aktualnie obsługiwanego klienta, dostępności.
7. 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.
8. System powinien umożliwić zdalny podgląd wyświetlanych informacji na dowolnym ekranie wchodzącym w skład systemu.

Zamawiający wymaga, aby w ramach świadczonej usługi znalazły się wszelkie niezbędne do jej świadczenia urządzenia.

Umowa będzie obowiązywała przez okres 2 lat począwszy od dnia **01 stycznia 2023 roku do 31 grudnia 2024 roku**, z zastrzeżeniem, że zakres usługi musi być przygotowania do pełnej realizacji od dnia **01 stycznia 2023 roku**.

Sporządził(a):

1) Milena Zalewska: 

2) Artur Grzywacz: 