

## Opis Przedmiotu Zamówienia

### **System Kolejkowy Biura Obsługi Interesantów oraz Biura Obsługi Interesantów Ksiąg Wieczystych w budynku Sądu przy ulicy Kazimierzowskiej 31A**

Wymagane jest dostarczenie, pełne wdrożenie (prace instalacyjne, konfiguracyjne wszystkich komponentów składowych, 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. Wymagane jest by w czasie objętym umową Wykonawca zapewniał usługę serwisową wszystkich komponentów oraz samego systemu.

System musi być wdrożony w Sądzie Rejonowy w Siedlcach na 4 stanowiskach w Biurze Obsługi Interesanta oraz na 2 stanowiskach w Księgach Wieczystych.

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

#### **System Kolejkowy powinien 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 w VI Wydziale Ksiąg Wieczystych oraz 1 sztuki w Biurze Obsługi Interesanta),

- c) Urządzeń przed stanowiskami pracowników – z ekranem LCD o przekątnej min. 13 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 przekaze status tej sprawy.
  - 4) Aplikacji dla pracowników - dedykowana aplikacja na komputerach pracowników BOI i Wydziału Ksiąg Wieczystych do obsługi interesanta.
  - 5) Aplikacji dla nadzorcy – dedykowana aplikacja dla nadzorcy 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 architekturze klient – serwer;
2. Obsługiwał kolejkowanie ruchu (telefonicznego i osobistego,) w jednym spójnym systemie informatycznym – jeden interfejs, jedno miejsce zarządzania, jedna logiczna kolejka dla danej kategorii spraw BOI oraz Księgi Wieczyste);
3. Zapewniał bieżące kolejkowanie i monitorowania interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną oraz osobistą. Wymagany do tego celu jest spójnym interfejsie instalowanym na stacjach roboczych pracujących pod kontrolą systemu Windows 10 i 11 (64-bit);
4. Został wyposażony w interfejs do wizualizacji kolejek na urządzeniach przy użyciu dedykowanych paneli LCD (dostarczenie minimum 3 sztuk takich urządzeń – 1 sztuka BOI oraz 2 sztuki w Księgach Wieczystych). Wizualizacja powinna obrazować:
  - a. aktualną ilość aktywnych stanowisk obsługi,
  - b. aktualną ilość oczekujących interesantów wraz ze wskazaniem kanału komunikacyjnego np. osobista wizyta, połączenie telefoniczne ,
  - c. wyświetlenie numeru, którym został oznaczony interesant na podstawie wydrukowanego biletu
  - d. alert o przywołaniu 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 minimum 17 cali, z zintegrowaną drukarką biletów. Urządzenie musi posiadać jednolitą obudowę przytwierdzoną na stałe do podłoża. Urządzenie musi umożliwiać interesantowi wybór kategorii sprawy, pozwalający określić cel wizyty (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 nad stanowiskami obsługi (dostarczenie 6 sztuk – 4 sztuki BOI oraz 2 sztuki w Księgach Wieczystych), które będą informowały o: dostępności

danego stanowiskach, numerze stanowiska oraz bilecie, który aktualnie jest obsługiwany przez pracownika. Urządzenia te muszą posiadać wyświetlacze o przekątnej minimum 13 cali;

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 przeglądarkę www i gwarantować możliwość konfiguracji kont o różnych poziomach dostępu np. dyrektor sądu, kierownik BOI, itp. Dodatkowo musi posiadać możliwość 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 BOI w tym całkowity czas obsługi/czas obsługi interesanta telefonicznego/czas obsługi interesanta osobistego;
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 VOIP w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności,
  - d. uruchomienie jednego numer infolinii, wszystkie połączenia powinny trafić 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 oczekiwani, 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, odbieranie połączeń, przywoływanie interesantów, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje itp.).

3. Dedykowana aplikacja na komputerach pracowników, w tym system kolejowania interesantów w zakresie funkcji telefonicznych musi realizować następujące funkcjonalności:
  - a. wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń
  - b. zawieszanie i przywracanie połączeń
  - c. transferowanie rozmów bezpośrednio oraz z 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 zamawiającego za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta tego systemu.
5. Aplikacja zainstalowana na komputerach pracowników musi umożliwiać zapisywanie ustawień profili użytkownika oraz być automatycznie personalizowana w trakcie uruchomienia, na podstawie profilu.
6. Przed stanowiskami pracowników (4 stanowiska BOI oraz 2 stanowiska Księgi Wieczyste) powinny być zainstalowane urządzenia z ekranem LCD o przekątnej min 13 cali, służące do informowania o numerze stanowiska, numerze aktualnie obsługiwanego klienta, dostępności.
7. Szkolenie, konsultacje, doradztwo przez cały okres trwania umowy gwarantujące nieograniczone ilościowo usługi szkoleń, konsultacji i doradztwa w zakresie optymalnego wykorzystania 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 2025 roku do 31 grudnia 2026 roku**, z zastrzeżeniem, że zakres usługi musi być przygotowany do pełnej realizacji od dnia 01 stycznia 2025 roku.

Sporządzili:

- na oryginale podpisy osób przygotowujących dokument (-)