

Załącznik nr 2

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego,
wyłączonym ze stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych
(t.j.: Dz.U. z 2023 poz. 1605 ze zm. – dalej: PZP) na podstawie art. 2 ust. 1 pkt 1 *a contrario* PZP,
o nr: SZP-262-4/2024

1. Przedmiotem zamówienia jest:

Montaż infrastruktury oraz świadczenie kompleksowej usługi wirtualnego biura obsługi interesantów

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

W ramach wykonania przedmiotu zamówienia Wykonawca wykona, zamontuje / zainstaluje oraz uruchomi i będzie prowadził (przez czas wskazany w dokumentach zamówienia) kompleksowy system do obsługi interesantów w Sądzie Okręgowym w Bydgoszczy.

- 1) Wymagane jest dostarczenie (prace instalacyjne, konfiguracja, uruchomienie, szkolenie personelu) rozwiązania systemowego w formie oprogramowania komputerowego oraz niezbędnych komponentów i elementów infrastruktury technicznej służących do automatyzacji procesu obsługi interesantów w siedzibie Zamawiającego.
- 2) Zakres automatyzacji procesu obsługi interesanta winien objąć:
 - a) połączenia telefoniczne,
 - b) obsługę osobistą,
 - c) komunikację tekstową,
 - d) rezerwację wizyt, w tym zamawianie akt sądowych.
- 3) Rozwiązanie ma zostać dostarczone w formie usługi tj. zamawiający nie kupuje licencji, urządzeń i nie ponosi jakichkolwiek kosztów prac serwisowych (wdrożenia, konfiguracji, rekonfiguracji, szkolenia).
- 4) Zamawiający wymaga, aby świadczona usługa była płatna w formie miesięcznej opłaty za użytkowanie systemu.
- 5) Zamawiający wymaga, aby system został wdrożony w siedzibie Sądu Okręgowego w Bydgoszczy przy ul. Wały Jagiellońskie 2.
- 6) System winien obejmować następujące punkty obsługi:
 - a) Biuro Obsługi Interesanta,
 - b) Biuro podawcze,
 - c) Czytelnię akt,
 - d) Punkt Informacyjny Krajowego Rejestru Karnego.
- 7) Zamawiający wymaga, aby system:
 - a) pracował w architekturze klient – serwer,
 - b) obsługiwał kolejkowanie ruchu (telefonicznego, osobistego, komunikacji tekstowej za pośrednictwem strony www Zamawiającego) w jednym spójnym systemie informatycznym – jeden interfejs, jedno miejsce zarządzania, jedna logiczna kolejka dla danej kategorii spraw,
 - c) zapewniał bieżące kolejkowanie i monitorowanie interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną oraz osobistą oraz komunikujących się w formie tekstowej za pośrednictwem czatu strony www Zamawiającego; wymagany do tego celu jest spójny interfejs instalowany na stacjach roboczych pracowników Zamawiającego,
 - d) był wyposażony w dedykowaną aplikację instalowaną na komputerach pracowników Zamawiającego do obsługi kolejek (monitorowanie kolejek, odbieranie połączeń, przywoływanie interesantów, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje, itp.); aplikacja musi posiadać możliwość zapisywania ustawień (profilu) poszczególnych użytkowników danego stanowiska i ich automatyczne ładowanie po zalogowaniu się użytkownika na dowolnym komputerze w sieci Zamawiającego, gdzie ten moduł zostanie zainstalowany,
 - e) w ramach integracji z systemami IT Zamawiającego zapewniał interesantom dostęp do informacji zawartych w systemie repertoryjnym SAWA autorstwa Currenda Sp. z o.o., a w przypadku wystąpienia w trakcie obowiązywania umowy zawartej w wyniku przeprowadzenia przedmiotowego postępowania

- konieczności zapewnienia dostępu do informacji z innych systemów IT Zamawiającego – integrację również z tymi innymi systemami.
- 8) Funkcjonalność aplikacji do obsługi interesantów:
 - a) wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń,
 - b) przywoływanie interesantów miejscowych,
 - c) zawieszanie i przywracanie połączeń,
 - d) bezpośrednie transferowanie i transferowanie z konsultacją,
 - e) przerzucanie interesantów miejscowych do innego stanowiska,
 - f) parkowanie połączeń i zarządzanie połączeniami zaparkowanymi,
 - g) szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń,
 - h) zapisywanie historii połączeń oraz narzędzia przeszukiwania historii połączeń,
 - i) tworzenie krótkich notatek do połączeń wraz z możliwością ich późniejszego wyszukiwania według słów kluczowych.
 - 9) System winien być wyposażony w interfejs do wizualizacji kolejek na urządzeniach przy użyciu dedykowanych paneli LCD (instalacja 3 sztuk takich urządzeń). Urządzenia te muszą posiadać wyświetlacze o przekątnej minimum 43 cali, a wizualizacja musi obrazować:
 - a) aktualną ilość aktywnych stanowisk obsługi,
 - b) aktualną ilość oczekujących interesantów wraz ze wskazaniem kanału komunikacyjnego, np.: osobista wizyta, połączenie telefoniczne, etc.,
 - c) wyświetlenie numeru, którym został oznaczony interesant na podstawie wydrukowanego biletu,
 - d) alert graficzny o przywołaniu interesanta do stanowiska obsługi wraz z głosowym przywołaniem, odtwarzanym przez lektora.
 - 10) System winien być wyposażony w urządzenie do wydawania biletów tzw. biletomat (instalacja i uruchomienie 1 sztuki takiego urządzenia). Urządzenie to:
 - a) ma się składać z wyświetlacza dotykowego o przekątnej minimum 19 cali oraz zintegrowanej drukarki biletów,
 - b) musi posiadać jednolitą obudowę przytwierdzoną na stałe do podłoża,
 - c) musi umożliwiać wybór kategorii sprawy, pozwalający określić cel wizyty (na ekranie dotykowym), a następnie wydrukować bilet oraz przydzielić go do odpowiedniej kolejki (wydrukowany bilet musi być wyświetlany na urządzeniach służących do wizualizacji kolejek)
 - d) musi być wyposażone w skaner kodów 2D, obsługujący i czytający kody QR (wydrukowane na bilecie – w szczególności: w przypadku rezerwacji wizyty w jednostce lub rezerwacji akt).
 - 11) System winien być wyposażony w wyświetlacze przy stanowiskach obsługi (instalacja 5 sztuk takich urządzeń – BOI, Czytelnia akt, Biuro Podawcze, Punkt Informacyjny KRK), które będą informowały o:
 - a) dostępności danego stanowiska,
 - b) numerze stanowiska oraz bilecie, który aktualnie jest obsługiwany przez pracownika.Urządzenia te muszą posiadać wyświetlacze o przekątnej minimum 13 cali.
 - 12) System winien posiadać funkcjonalność raportowania. Dostęp do raportów powinien odbywać się przez przeglądarkę www i gwarantować możliwość konfiguracji kont o różnych poziomach dostępu (np. dyrektor, kierownik, 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.
 - 13) System winien posiadać funkcjonalność rezerwacji wizyt w siedzibie Zamawiającego, w tym rezerwacji dostępu do dokumentów celem ich przeglądania. Do realizacji powyższej funkcjonalności wymagane jest dostarczenie interfejsu:
 - a) dla pracowników do obsługi rezerwacji (formularz wprowadzania rezerwacji od interesanta), lista rezerwacji wraz z możliwością zmiany statusu rezerwacji; interfejs rezerwacji musi być integralną częścią aplikacji do obsługi interesantów,

- b) dla interesantów w postaci formularza dostępnego na stronie zamawiającego przy pomocy którego, interesant wprowadzając niezbędne informacje, będzie w stanie zarezerwować wizytę w siedzibie Zamawiającego.
- 14) System winien umożliwiać potwierdzanie wizyt, w szczególności w oparciu o udostępniany unikalny kod QR bądź kod cyfrowy wysłany na wskazany przez interesanta adres e-mail; otrzymany kod będzie mógł zostać zeskanowany lub wprowadzony za pośrednictwem urządzenia „biletomat” w siedzibie Zamawiającego, co spowoduje umiejscowienia interesanta w kolejce danego punktu obsługi i nadanie mu odpowiedniego priorytetu obsługi.
- 15) System winien być wyposażony w funkcjonalność asystenta dostępnego z poziomu okna czatu na stronie www Zamawiającego, który umożliwi obsługę następujących zagadnień bez zaangażowania pracownika:
- a) automatyczne odpytywanie o status sprawy poprzez wprowadzenie sygnatury sprawy; funkcjonalność taka musi działać bez przerwy i mieć możliwość wielokrotnego odpytywania o różne sygnatury w czasie jednej sesji,
 - b) sprawdzanie wokandy na podstawie wprowadzanej sygnatury sprawy,
 - c) rezerwację wizyty w sądzie,
 - d) rezerwację dokumentów celem ich przeglądania.
- 16) Wymagania Zamawiającego dot. skonfigurowania systemu:
- a) utworzenie jednego numeru infolinii do obsługi interesantów,
 - b) każde połączenie trafiające na powyższy numer winno trafiać w odpowiednio skonstruowane drzewo IVR, które daje możliwość wyboru wydziału / tematu sprawy,
 - c) po wyborze właściwego wydziału / tematu sprawy interesant przełączany jest do odpowiedniej kolejki,
 - d) monitorowanie przez pracowników własnych kolejek i dodatkowo monitorowanie połączeń wpadających do tych kolejek, wraz z informacją o czasie oczekiwania, numerze dzwoniącym oraz kolejności w kolejce,
 - e) wolnego agenta samodzielnie decydującego o podjęciu interesanta poprzez naciśnięcie odpowiedniej funkcji w interfejsie dedykowanej aplikacji,
 - f) implementacja narzędzia do tworzenia i modyfikacji zapowiedzi za pomocą własnego interfejsu korzystającego z narzędzia TTS w języku polskim; wykonawca, na wezwanie Zamawiającego, będzie zobowiązany do tworzenia lub modyfikacji treści zapowiedzi i wprowadzania ich do systemu,
 - g) dostarczenie rozwiązania wraz z platformą VoIP (w tym aparatów IP dla stanowisk obsługi w ilości 5 sztuk) w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności; system winien zostać zintegrowany z centralą telefoniczną Zamawiającego za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta tego systemu,
 - h) funkcjonalność integracji z systemem dziedzinowym interesanta, tj. w trakcie połączenia telefonicznego na numer Biura Obsługi Interesanta, ma on mieć możliwość odsłuchania komunikatu o statusie sprawy na podstawie podanej tonowo sygnatury tejże sprawy.