Znak sprawy: G.261.36.2026

Załącznik nr 1
do Zaproszenia do złożenia oferty
nr 1 do umowy)

Opis przedmiotu zamówienia

„Świadczenie usługi Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta w Sądzie Okręgowym w Siedlcach".

Wymagane jest dostarczenie (prace instalacyjne, konfiguracja, uruchomienie, szkolenie personelu) rozwiązania systemowego w formie oprogramowania komputerowego oraz jego niezbędnych komponentów służących do automatyzacji procesu obsługi interesantów w siedzibie zamawiającego.

Zakres automatyzacji procesu obsługi interesanta:

1. połączenia telefoniczne,
2. obsługa osobista,
3. komunikacja tekstowa
4. rezerwacja wizyt, w tym zamawianie akt sądowych.

Rozwiązanie ma zostać dostarczone w formie usługi tj. zamawiający nie kupuje licencji, urządzeń i nie ponosi jakichkolwiek kosztów prac serwisowych (wdrożenia, konfiguracji, rekonfiguracji, szkolenia). Zamawiający wymaga, aby świadczona usługa była płatna w formie miesięcznej opłaty za użytkowanie systemu.

Zamawiający wymaga, aby system został wdrożony w siedzibie Sądu Okręgowego w Siedlcach przy ul. Sądowej 2.

System będzie obejmował następujące punkty obsługi:

1. Biuro Obsługi Interesanta
2. Czytelnia Akt
3. Krajowy Rejestr Karny

Zamawiający wymaga, aby system:

1. Pracował w architekturze klient – serwer
2. 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.

3. Zapewniał bieżące kolejkowanie i monitorowania interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną oraz osobistą oraz komunikujących się w formie tekstowej za pośrednictwem czatu strony www zamawiającego. Wymagany do tego celu jest spójnym interfejsie instalowanym na stacjach roboczych pracowników zamawiającego.
4. Był wyposażony w dedykowaną aplikacja 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 (profili) poszczególnych użytkowników danego stanowiska i są one ładowane automatycznie po zalogowaniu się użytkownika na dowolnym komputerze w sieci klienta, gdzie ten moduł zostanie zainstalowany.

Funkcjonalność Aplikacja do obsługi interesantów:

1) Wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń

2) Przywoływanie interesantów miejscowych

3) Zawieszanie i przywracanie połączeń

4) Bezpośrednie transferowanie i transferowanie z konsultacją

5) Przerzucanie interesantów miejscowych do innego stanowiska

6) Parkowanie połączeń i zarządzenie połączeniami zaparkowanymi

7) Szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń

8) Zapisywanie historii połączeń oraz narzędzia przeszukiwania historii połączeń

9) Tworzenie krótkich notatek do połączeń wraz z możliwości ich późniejszego wyszukiwania według słów kluczowych

10) Możliwość blokowania przycisków kolejkomatu (z poziomu aplikacji przez pracownika)

5. Był wyposażony w interfejs do wizualizacji kolejek na urządzeniach przy użyciu dedykowanych paneli LCD (dostarczenie 3 sztuk takich urządzeń). Urządzenia te muszą posiadać wyświetlacze o przekątnej: minimum 43 cale – 2 szt. i 24 cale – 1 sztuka). Wizualizacja musi 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 graficzny o przywołaniu interesanta do stanowiska obsługi wraz z głosowym przywołaniem, odtwarzanym prze lektora.

6. Był wyposażony w urządzenie do wydawania biletów tzw. biletomat (dostarczenie 1 sztuki takiego urządzenia). Urządzenie to ma się składać z wyświetlacza dotykowego o przekątnej minimum 21 cali, z zintegrowaną drukarką biletów. Urządzenie musi posiadać jednolita obudowę przytwierdzoną na stałe do podłoża. Urządzenie musi umożliwiać wybór kategorii sprawy, pozwalający określić cel wizyty (na ekranie dotykowym), następnie wydrukować bilet ora przydzielić go do odpowiedniej kolejki. Wydrukowany bilet musi być wyświetlany na urządzeniach służących do wizualizacji kolejek. Biletomat musi być wyposażony w skaner kodów 2D, obsługujący i czytający kody QR (wydrukowane na bilecie – w przypadku rezerwacji wizyty w jednostce lub rezerwacji akt).
7. Był wyposażony w wyświetlacze przy stanowiskach obsługi (dostarczenie 6 sztuk takich urządzeń – BOI + KRK), 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
8. Posiadał funkcjonalność raportowania. Dostęp do raportów powinien odbywać się przez przeglądarkę www i gwarantować możliwość konfiguracji kont o różnych poziomach dostępów (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
9. Posiadał 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.
10. Potwierdzenie wizyty odbywać musi się na podstawie udostępnionego unikalnego kodu QR bądź kodu cyfrowego wysłanego na wskazany przez interesanta adres 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.
11. System był wyposażony w funkcjonalność asystenta dostępnego z poziomu okna czatu na stronie www zamawiającego, który umożliwi na 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. Rezerwacja wizyty w sądzie

d. Rezerwacja dokumentów celem ich przeglądania

12. Systemu skonfigurowany był zgodnie z wymaganiami:

a. Stworzenie jednego numer infolinii do obsługi interesantów

b. Wszystkie połączenia na ten numer trafiają na 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. Pracownicy BOI monitorują własne kolejki i dodatkowo monitorują połączenia wpadające do tych kolejek wraz z informacją o czasie oczekiwania, numerze dzwoniącym i kolejności w kolejce

e. Wolny agent samodzielnie decyduje o podjęciu interesanta poprzez naciśnięcie odpowiedniej funkcji w interfejsie dedykowanej aplikacji.

f. Dostarczany system będzie posiadać narzędzie do tworzenia i modyfikacji zapowiedzi za pomocą własnego interfejsu korzystając z narzędzia TTS w języku polskim. Dostawca na wezwanie Zamawiającego będzie miał obowiązek stworzenia lub modyfikacji treści zapowiedzi i wprowadzenia jej do systemu.

g. Dostarczenie rozwiązania wraz z platformą VOIP (w tym aparaty IP dla stanowisk obsługi w ilości 6 sztuk i bramą głosową w ilości 1 sztuki) w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności. System musi zostać zintegrowany z centralą telefoniczną zamawiającego za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta tego systemu.

h. System zostanie zainstalowany na dostarczonym serwerze 1U wraz z systemem operacyjnym MS Windows.

i. System będzie dostarczony z funkcjonalnością integracji z systemem dziedzinowym klienta tj. w trakcie połączenia telefonicznego na numer Biura Obsługi Interesanta interesant ma mieć możliwość odsłuchania komunikatu o statusie sprawy na podstawie podanej tonowo sygnatury tejże sprawy.

Osoba sporządzająca:
Pan Cezary Ciećko
Główny Specjalista SO w Siedlcach

Załącznik nr 1 do Opisu przedmiotu zamówienia

SZYBKOŚĆ I WARUNKI SERWISU

Serwis usług/oprogramowania będzie świadczony zgodnie z poniższymi zasadami:

Poziom usługi	Dostępność	Czas reakcji	Czas naprawy		
			Awaria	Błąd	Usterka
Szybki serwis	Pn. – Pt. 8:00 -16:00	6 godzin	2 dni	5 dni	10 dni

Dostępność – dni tygodnia i godziny dostępności serwisu. Czas naprawy dla poziomu szybki serwis rozliczany w dniach roboczych.

Czas reakcji – okres liczony od momentu poprawnego zgłoszenia do momentu kontaktu z klientem w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i przeprowadzenia podstawowego wywiadu o sytuacji

Czas naprawy – okres liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia poprawnego zgłoszenia do momentu Naprawy systemu. Czas naprawy jest wydłużony o czas niezbędny zgłaszającemu do realizacji czynności znajdujących się w jego kompetencjach (np. przywrócenie backupu, wydanie zgody na dostęp do pomieszczeń służbowych, nieobecność administratora itp.). Czas naprawy zależy od wagi zgłoszonego problemu. W zależności od rodzaju zgłoszonego problemu określa się następujące poziomy napraw dla oprogramowania:

- Awaria – problemy krytyczne, uniemożliwiające użytkowanie całego systemu lub istotnych dla użytkownika funkcji, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;
- Błędy – problemy ważne, utrudniające pracę ale nie blokujące możliwości użytkowania systemu, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;
- Usterki – zdarzenia nie mające bezpośredniego wpływu na wydajność systemu i których skorygowanie można zaplanować.

Dla szybkiego serwisu niezbędne jest zapewnienie przez klienta zdalnego dostępu do systemu