

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

Wykaz jednostek w którym ma zostać zainstalowane rozwiązanie:

1. Sądzie Okręgowym w Przemyślu,
2. Sądzie Rejonowym w Lubaczowie,
3. Sądzie Rejonowym w Przeworsku,

Zakres automatyzacji procesu obsługi interesanta:

Dla Sądu Okręgowego w Przemyślu:

1. połączenia telefoniczne (Biuro Obsługi Interesanta, Punkt Obsługi Krajowego Rejestru Karnego, Czytelnia Akt)

Dla pozostałych sądów:

1. połączenia telefoniczne (Biuro Obsługi Interesanta, Punkt Obsługi Ksiąg Wieczystych, Czytelnia Akt)

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

Zamawiający wymaga, aby system:

1. **Został zainstalowany w 2 etapach:**
 - a. I etap - od 1 stycznia 2026 roku w Sądzie Rejonowym w Lubaczowie w zakresie obsługi telefonicznej;
 - b. II etap – w ciągu 2 miesięcy od potwierdzenia przez Wykonawcę prawidłowego skonfigurowania przez Zamawiającego i/lub Sąd Apelacyjny w Rzeszowie zasobów serwerowych oraz dostępów zdalnych do nich, w Sądzie Okręgowym w Przemyślu i Sądzie Rejonowego w Przeworsku w zakresie obsługi telefonicznej.
2. Pracował w architekturze klient – serwer, gdzie serwer aplikacji będzie zainstalowany w Data Center Sądu apelacyjnego w Rzeszowie (serwer wirtualny)
3. Zapewniał bieżące kolejkowanie i monitorowania interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną.
4. Był wyposażony w dedykowaną aplikację instalowaną na komputerach pracowników zamawiającego do obsługi kolejek (monitorowanie kolejek, odbieranie połączeń, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje itp.). Aplikacja musi posiadać możliwość zapisywania ustawień (profilu) poszczególnych użytkowników danego stanowiska i są one ładowane automatycznie po zalogowaniu się użytkownika na dowolnym komputerze w sieci klienta, gdzie ten moduł zostanie zainstalowany.
5. **W zakresie realizacji funkcji telefonicznych rozwiązanie ma być zintegrowane z systemem telefonii IP tj Cisco CUCM zainstalowanych w Sądzie Okręgowym w Przemyślu i obejmującym również stanowiska obsługi we wskazanych wyżej sądach rejonowych**
6. System musi zapewniać nagrywanie rozmów telefonicznych przychodzących do BOI z możliwością dostępu do nich na przygotowanej platformie spełniającej wymagania RODO.

Aplikacja do obsługi interesantów:

- a. Automatyczne przerzucanie połączeń telefonicznych do jednej kolejki widocznej w panelu aplikacji
- b. Możliwości podejmowania powolnego połączenia z kolejki połączeń

- c. Wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń
- d. Zawieszanie i przywracanie połączeń
- e. Aplikacja zainstalowana na komputerach musi symulować dźwięk telefonu w celu poinformowania pracowników o dzwoniącym interesancie – domyślnie połączenie ma być realizowane na telefonie (dzwoni telefon).
- f. Bezpośrednie transferowanie i transferowanie z konsultacją
- g. Parkowanie połączeń i zarządzanie połączeniami zaparkowanymi
- h. Szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń
- i. Zapisywanie historii połączeń oraz narzędzia przeszukiwania historii połączeń
- j. Tworzenie krótkich notatek do połączeń wraz z możliwością ich późniejszego wyszukiwania według słów kluczowych
- k. Przeglądanie, dodawanie, edytowanie, usuwanie rezerwacji wizyt do punktów obsługi interesantów

Raportowanie

Posiadał 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
- b) ilości obsłużonych interesantów w podziale na dni tygodnia w jednym zestawieniu.
- c) ilości obsłużonych interesantów 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

Wymagania dotyczące architektury oraz bezpieczeństwa:

1. System powinien zostać zainstalowany na wskazanych maszynach wirtualnych w Sądzie Apelacyjnym w Rzeszowie
2. System powinien zostać zintegrowany z platformą VOIP zainstalowaną w Sądzie Okręgowym w Przemyśle tj. Cisco CUCM v... w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności telefonicznych za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta tego systemu.
3. System będzie dostarczony z funkcjonalnością integracji z systemem dziedzicznym 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.

Skonfigurowanie systemu zgodnie z wymaganiami:

- a) Stworzenie jednego numeru telefonu do obsługi interesantów w każdym sądzie.
- b) Wszystkie połączenia na ten numer trafiają na odpowiednio skonstruowane drzewo IVR, które daje możliwość wyboru tematu sprawy
- c) Po wyborze właściwego tematu sprawy interesant przełączany jest do odpowiedniej kolejki
- d) Pracownicy wszystkich punktów obsługi interesanta monitorują kolejkę i dodatkowo monitorują połączenia wpadające do tych kolejek wraz z informacją o czasie oczekiwania, numerze dzwoniącym i kolejności w kolejce oraz widzą do jakiego sądu dzwonił interesant
- e) Wolny agent samodzielnie decyduje o podjęciu interesanta poprzez naciśnięcie odpowiedniej funkcji w interfejsie dedykowanej aplikacji, trafiające połączenie do kolejki nie trafia bezpośrednio na aparat telefoniczny.
- 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) Integracja z systemem SAWA firmy Currenda w zakresie przekazywania informacji o bieżącym statusie sprawy po wprowadzeniu jej sygnatury za pośrednictwem klawiatury telefonu z wykorzystaniem TTS