

Zmiany w treści poniższego dokumentu zostały zaznaczone kolorem czerwonym.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA NA AKTUALIZACJĘ I UTRZYMANIE PLATFORMY OBSŁUGI PASAŻERA DLA SYSTEMU PZUM ORAZ ŚWIADCZENIE USŁUGI OSOBOWEJ DLA POP

ZAMAWIAJĄCY

InnoBaltica Sp. z o.o.
ul. Równa 19/21
80-067 Gdańsk

I. WSTĘP

Spółka InnoBaltica odpowiada za wdrożenie i eksploatację Systemu FALA, który w sposób ujednoczony w całym województwie pomorskim pobiera i zlicza opłaty za przejazdy komunikacją miejską, a już niedługo obejmie również transport kolejowy. Jest to największy i najnowocześniejszy systemem w Polsce, dedykowany zarówno mieszkańcom Pomorza, jak i turystom. System Fala jest przyjazny środowisku a jego rozwiązania wspierają zrównoważony transport zbiorowy oraz inne formy zrównoważonej mobilności. Realizacja przez Spółkę projektu, o którym mowa powyżej polega w szczególności na wdrażaniu oraz eksploataowaniu na obszarze województwa pomorskiego wspólnego dla wszystkich przewoźników, organizatorów oraz operatorów systemu informacji pasażerskiej oraz systemu biletowego (poboru opłat), umożliwiającego integrację transportu miejskiego z podsystemem publicznego transportu kolejowego. Stworzony System FALA pod nazwą projektową: Platforma Zintegrowanych Usług Mobilności (PZUM), integruje systemy transportowe, sprzedaży biletów organizatorów oraz operatorów publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa pomorskiego.

System FALA umożliwi również rozszerzenie działania swoich usług o kolejne podmioty świadczące usługi w zakresie transportu.

Istotnym elementem projektu jest integracja w zakresie systemów biletowych i informacji pasażerskiej z partnerami w kraju i zagranicą. System FALA ma ułatwiać pasażerom korzystanie z komunikacji publicznej tak, by mogli dotrzeć z wybranego miejsca do docelowej lokalizacji (miejsca pracy, nauki, odpoczynku i rekreacji) bez konieczności znajomości taryf, przewoźników, w sposób optymalny dla pasażera (pod względem kosztów, czasu, komfortu) przy minimalnym nakładzie energii na zaplanowanie i opłacenie przejazdów w ramach podróży.

Platforma do obsługi pasażerów której dotyczy niniejszy dokument zaliczana jest to grupy usług uzupełniających dla projektu PZUM i jej celem jest obsługa komunikacji z klientami i partnerami Zamawiającego.

W celu wykonania Usługi Wykonawca zapewni odpowiedni zespół osobowy dedykowany do realizacji zamówienia w liczbie:

- a) dwóch konsultantów od poniedziałku do piątku
- b) jednego konsultanta w soboty
- c) w ramach opcji zapewnienie dodatkowego konsultanta w przypadku osobnego zamówienia przez Zamawiającego

Zamawiający wymaga, aby w zakresie dostępności konsultantów, zapewniona była obsługa w języku polskim i angielskim według poniższego:

Poniedziałek – piątek 06:00-20:00
Sobota 06:00-16:00

Zamawiający aktualnie korzysta z systemu do obsługi zgłoszeń – „Dziennik Zgłoszeń”. Zamawiający posiada dożywotnią licencję na korzystanie z tego systemu.

Wykonawca będzie zobowiązany do korzystania z systemu “Dziennik Zgłoszeń” lub systemu równoważnego.

W przypadku gdy Wykonawca będzie korzystał z systemu równoważnego do “Dziennik Zgłoszeń”, migracja danych 1 do 1 jest po stronie Wykonawcy.

Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów związanych z migracją danych.

1. Przeznaczenie systemu

Aplikacja użytkownika Dziennika Zgłoszeń jest nowoczesną aplikacją webową dostępną z poziomu przeglądarki internetowej. Głównym zadaniem aplikacji jest umożliwienie zalogowanym użytkownikom w odpowiedniej roli, zarządzania zgłoszeniami powstającymi w toku różnych procesów wewnętrznych firmy. Możliwe jest także monitorowanie i zmiany statusów zgłoszeń. Aplikacja udostępnia również kilka funkcji pozwalających na wyszukiwanie i łączenie podobnych Zgłoszeń – aby ich realizacja mogła odbywać się w zwinny sposób. Dziennik Zgłoszeń jest centralnym systemem (hubem) wokół którego zorganizowane są inne systemy przetwarzające Zgłoszenia. Dzięki niemu, Konsultant CC przy pomocy integracji na karcie Klienta w CC (a bez potrzeby ręcznego sprawdzania) lub Operator Dziennika Zgłoszeń (bezpośrednio przez interfejs webowy) – jest w stanie bardzo szybko otrzymać pełny zbiór informacji o tym na jakim etapie i w jakim systemie znajduje się Zgłoszenie Klienta.

2. Podstawowe funkcjonalności

- a. Logowanie i inne czynności związane z własnym profilem
- b. Zarządzanie rolami i uprawnieniami w systemie
- c. Zarządzanie kontami Użytkowników
- d. Rozbudowane przeglądanie i eksportowanie listy zgłoszeń
- e. Zarządzanie zgłoszeniem (wraz z załącznikami) w jego cyklu życia
- f. Łączenie Zgłoszeń i wyszukiwanie Zgłoszeń podobnych
- g. Przeglądanie Zgłoszeń w kontekście wybranego Klienta
- h. Zgłoszenia anonimowe
- i. Tagowanie Zgłoszeń
- j. Kontakty – Karty z danymi Klienta
- k. Powiadomienia dla Operatora systemu – notyfikacje w aplikacji.
- l. Powiadomienia e-mailowe dla Klienta – o statusie jego Zgłoszenia.
- m. Raporty
- n. Raporty e-mailowe o Zgłoszeniach, które niedługo przekroczą czas obsługi.
- o. Słowniki 16. Integracja z systemem JIRA.

SŁOWNIK POJĘĆ.

Dzień Roboczy

Dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Polski, w rozumieniu przepisów o dniach wolnych od pracy.

CRM	System CRM, który użytkuje Zamawiający, służący do obsługi relacji z Klientami.
Firmy Trzecie	Partnerzy, dostawcy i podwykonawcy Zamawiającego, z którymi Zamawiający ma podpisane odrębne umowy dotyczące realizacji usług i dostawy urządzeń w zakresie obsługi PZUM.
JST	Lokalna lub regionalna wspólnota samorządowa. Jednostki te są samodzielne i autonomiczne w działaniu w sferze spraw publicznych o znaczeniu lokalnym. Należy przez to rozumieć również związek międzygminny, związek powiatów, związek powiatowo-gminny lub związek metropolitalny.
Karta Oceny Rozmowy	Dokument uzgodniony pomiędzy Stronami, zawierający kryteria oceny jakości rozmów, przeprowadzanej przez Zamawiającego i Wykonawcę, dla wybranej próbki losowo wskazanych rozmów.
Klient	Osoba, firma lub instytucja współpracująca z Zamawiającym lub korzystająca z Produktów i usług świadczonych przez Zamawiającego.
Komponent CC	System informatyczny, którym posługuje się Contact Center.
SLA	(Service Level Agreement) Poziom jakości usług utrzymania wymagany dla Usługi.
Oferta	Formularz Ofertowy złożony przez Wykonawcę w postępowaniu przetargowym.
OPZ	Niniejszy dokument.
PZUM / System PZUM	Platforma Zintegrowanych Usług Mobilności – wdrażany na obszarze województwa pomorskiego wspólny dla organizatorów i przewoźników system poboru opłat za przewozy w zbiorowym transporcie pasażerskim oraz system jednolitej informacji pasażerskiej w ramach projektu „Zwiększenie dostępności regionalnego transportu kolejowego w województwie pomorskim poprzez jego integrację z transportem lokalnym – budowa elektronicznej Platformy Zintegrowanych Usług Mobilności” (PZUM).
Umowa	Umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, której przedmiotem jest realizacja zamówienia, którego dotyczy OPZ.
Usługa	Usługa stanowiąca przedmiot zamówienia.
Produkt	Świadczona usługa lub produkt dostarczany przez Zamawiającego.

Wykonawca	Firma wykonująca przedmiot Zamówienia.
Zamawiający	InnoBaltica Sp. z o.o. - operator PZUM i informacji pasażerskiej. Jednostka centralna gromadząca i prowadząca sprzedaż usług transportowych dla pasażerów w województwie pomorskim i regionach zaprzyjaźnionych wg taryf organizatorów transportu operujących w województwie pomorskim oraz powiązanych, udostępniających organizatorom i przewoźnikom niezbędnych danych umożliwiających rozliczenia finansowe.
POP	Platforma Obsługi Pasażera.
Zgłoszenie PZUM	Zgłoszenia awarii, problemu dotyczącego PZUM.
Dostęp do platformy	Infrastruktura Wykonawcy, na której są zainstalowane i skonfigurowane komponenty systemu do obsługi infolinii oraz system ticketowy Wykonawcy.

Definicje:

Czas Reakcji – czas pomiędzy zarejestrowaniem Zgłoszenia przez Zamawiającego, a wysłaniem przez Wykonawcę powiadomienia o jego przyjęciu do realizacji.

Czas Rozwiązania – czas pomiędzy upływem Czasu Reakcji, a Rozwiązaniem Incydentu lub Realizacją Wniosku.

Czas Dostępności – czas, w którym nie występują Incydent o priorytecie S1

Godziny Wsparcia – czas, w którym dostępne jest wsparcie Wykonawcy do świadczenia usług

Incydent - stan, polegający na braku funkcjonowania Systemu lub jego części albo jego funkcjonowaniu w sposób niezgodny z przeznaczeniem lub dokumentacją użytkową.

Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie niezbędne dla prawidłowego działania Systemu i wchodzące w jego skład, wytworzone przez Wykonawcę.

Rozwiązanie Zgłoszenia - usunięcie przyczyny powstania Incydentu oraz jego skutków poprzez przywrócenie Systemu do stanu sprzed wystąpienia Incydentu lub realizacją Wniosku.

Sprzęt – stanowi sprzęt komputerowy niezbędny do wykonania i prawidłowego działania Systemu, dostarczony oraz zainstalowany przez Wykonawcę lub Zamawiającego.

System – zbiór elementów mający określoną strukturę i stanowiący logicznie uporządkowaną całość, w którego skład wchodzi Sprzęt, Oprogramowanie i oprogramowania obce.

Wniosek – prośba Zamawiającego o realizację prac eksploatacyjnych w Systemie lub udzielenie informacji związanych z funkcjonowaniem Systemu.

Zgłoszenie – zgłoszenie przez Zamawiającego do Wykonawcy sprawy związanej z funkcjonowaniem Systemu.

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest aktualizacja i utrzymanie Platformy Obsługi Pasażera dla systemu PZUM oraz świadczenie usługi osobowej dla POP.

Opis Ogólny:

Zadanie 1

- Aktualizacja oprogramowania POP w trakcie utrzymywania platformy POP w okresie **czternastu (14) dni** od daty podpisania Umowy **lub dostarczenie równoważnego i kompletnego rozwiązania według wymagań opisanych poniżej.**

Zadanie 2

1. Utrzymanie platformy informatycznej do obsługi Klientów Zamawiającego – Portal Obsługi Pasażera zwanej dalej „POP” na serwerze Zamawiającego w Data Center Wykonawcy.
2. Zapewnienie dostępu do platformy POP Zamawiającemu
3. Obsługa POP zespołem Wykonawcy w zakresie przyjmowania zgłoszeń oraz zapytań oraz udzielania odpowiedzi i pomocy Klientom lub też do przekierowania zgłoszonych spraw;
4. Utrzymanie platformy POP przez okres 36 miesięcy
5. Udostępnienia Zamawiającemu aktualizacji Systemu w rozumieniu łat, poprawek funkcjonalnych, pakietów dostosowujących
6. Utrzymywanie punktu kontaktowego z Zamawiającym w celu realizacji Umowy.
7. Utrzymywanie gotowości serwisowej.
8. Realizacja Zgłoszeń zgodnie z ograniczeniami czasowymi SLA.
9. Monitorowanie kluczowych elementów Systemu określonych przez Zamawiającego
10. Prowadzenie rejestru Zgłoszeń

III. REALIZACJA ZADAŃ

1. Zadanie 1 w okresie czternastu (14) dni liczonych od dnia podpisania umowy:

- Aktualizacja platformy informatycznej POP potwierdzonej obustronnie podpisanym protokołem odbiorczym. Na Aktualizację składają się następujące elementy:

- 1) Wprowadzenie możliwości wyboru Formatu daty i godziny: rok, miesiąc, dzień i godzina
- 2) Integracja z JIRA – również przesyłanie załączników
- 3) Wdrożenie mechanizmu ReCaptcha v3
- 4) Możliwość ukrywania statusów zgłoszeń
- 5) Wdrożenie funkcjonalności umożliwiającej ukrywanie zgłoszeń w ramach integracji z systemami zewnętrznymi.
- 6) Wdrożenie funkcjonalności powiadomień – ikona dzwonka
- 7) Wdrożenie funkcjonalności przesyłania powiadomień do zdefiniowanego użytkownika
- 8) Wdrożenie funkcjonalności automatycznej wysyłki raportów na wskazane adresy e-mail.
- 9) Wdrożenie funkcjonalności umożliwiającej powielanie podobnych zgłoszeń.
- 10) Wdrożenie funkcjonalności monitorującej dane użytkownika przesyłającego zgłoszenie do JIRA
- 11) Wdrożenie funkcjonalności informującej zgłaszającego o zmianie statusu zgłoszenia.
- 12) Możliwość wysyłania paczki raportów, w tym o niepodjętych zgłoszeniach i zgłoszeniach o statusie „do podjęcia”
- 13) Wdrożenie funkcjonalności linkowania zgłoszeń z systemu ticketowego do systemu JIRA

- 14) Możliwość otwierania zgłoszeń w nowym oknie.
- 15) Możliwość sortowania zgłoszeń po: dacie utworzenia, statusie i kategorii.
- 16) Integracja z Hurtownią danych
 - a) Wykonawca na potrzeby przeprowadzenia integracji z hurtownią danych zastosuje mechanizm Debezium i Apache Kafka, przy zastosowaniu na przykład relacyjnych baz danych - zdarzenia trafiają do osobnych topików narzędzia Apache Kafka z użyciem Debezium (każda tabela to osobny topic), wyzwolone mechanizmem CDC (Change Data Capture).

Narzędzie Debezium jest narzędziem klasy CDC (change-data-capture) opartym na licencji Apache License 2.0. Debezium jest wspierane i rozwijane przez firmę Red Hat, Inc.

Szczegółowa dokumentacja Debezium jest dostępna na stronie <https://debezium.io/>.

Debezium jest narzędziem, które potrafi pobierać dane z różnych typów baz danych SQL i NoSQL.

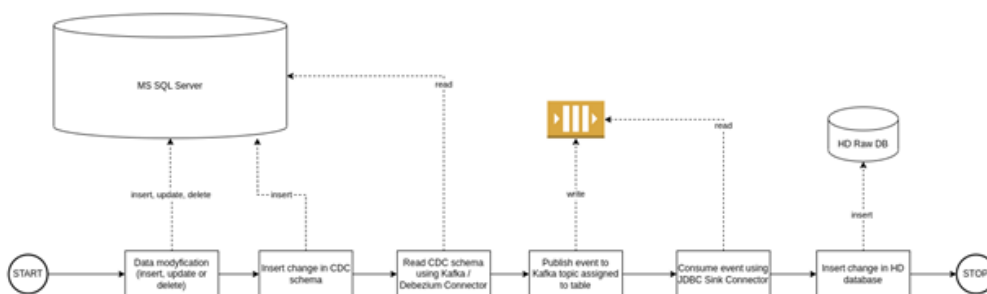
Debezium jest ściśle powiązane z Apache Kafka. Chociaż istnieje możliwość użycia Debezium w innej postaci to najczęściej wykorzystuje się Debezium jako konektor narzędzia Apache Kafka Connect. Przy pomocy konektora Debezium można wychwycić zmiany po stronie bazy danych i przekazać je do narzędzia Apache Kafka.

Następnie dane można przekazać do innego systemu (np. przy pomocy konektora typu Sink).

Integracja z bazą danych Microsoft SQL Server bazuje na procesie CDC stworzonym przez firmę Microsoft:

<https://learn.microsoft.com/en-us/sql/relational-databases/track-changes/about-change-data-capture-sql-server?view=sql-server-ver16>

Proces change-data-capture w bazie MS SQL Server jest oparty na dodatkowym schemacie cdc w bazie danych. Schemat cdc jest tworzony automatycznie po włączeniu change-data-capture i zawiera tabele zawierające zdarzenia, które trafiają do Debezium.



Rys. 1 Przykład pobrania zmiany danych w bazie Microsoft SQL Server do systemu HD

W celu wykorzystania Debezium konieczne jest udostępnienie połączenia do bazy danych (należy zadbać o dostęp do danego portu bazy).

W poniższym przykładzie konfiguracji zakładamy istnienie w bazie MS SQL Server

Konfiguracja bazy danych:

Włączenie usługi cdc i utworzenie schematu cdc przy użyciu komendy:

```
EXEC sys.sp_cdc_enable_db;
```

Utworzenie roli db_cdc i przypisanie uprawnień:

```
CREATE ROLE db_cdc;
```

```
GRANT SELECT ON SCHEMA :: cdc TO db_cdc;
```

```
GRANT SELECT ON CDN.Konta TO db_cdc;
```

Rola powinna mieć uprawnienia do odczytu tabel w schemacie cdc oraz do tabel źródłowych (w przykładzie wyżej jest to tabela CDN.Konta).

Tworzenie użytkownika hd i nadanie mu uprawnień poprzez rolę db_cdc

```
CREATE LOGIN hd WITH PASSWORD = 'hdda23#$$%FVPasswodfsrd_%124453';
```

```
CREATE USER hd FOR LOGIN hd;
```

```
ALTER ROLE db_cdc ADD MEMBER hd;
```

Dodanie tabeli do procesu cdc przy użyciu komendy: sys.sp_cdc_enable_table
EXEC sys.sp_cdc_enable_table @source_schema = 'CDN', @source_name = 'Konta', @role_name = 'db_cdc',

**@captured_column_list = 'Acc_AccId, Acc_ParId, Acc_Numer, Acc_NumerIdx, Acc_Waluta, Acc_OOblId, Acc_TypKonta, Acc_Rozrachunkowe, Acc_KontrolaSalda, Acc_Slownik, Acc_SlownikGrupa, Acc_NextAccId, Acc_SlownikTyp, Acc_SlownikId, Acc_NieAktywne, Acc_Poziom, Acc_Analzyka, Acc_OpeZalID, Acc_StaZalId, Acc_TS_Zal, Acc_OpeModID, Acc_StaModId, Acc_TS_Mod, ACC_KontrolaBudzetu, Acc_Nazwa, Acc_Nazwa2, Acc_Segment, Acc_KorektaKosztow, Acc_BezRozliczenia, Acc_OpeModKod, Acc_OpeZalKod, Acc_PrevAccId',
,@supports_net_changes = 0;**

Przy pomocy atrybutów komendy możemy zdefiniować schemat i nazwę tabeli źródłowej oraz wymaganą rolę którą musi mieć użytkownik łączący się z bazą. Poprzez parametr captured_column_list można zdefiniować które kolumny będą udostępniane (w przypadku braku parametru udostępnione zostaną wszystkie kolumny).

Dane potrzebne w konektorze Debezium:

Adres źródłowej bazy danych (url, port, nazwa bazy)

Nazwa użytkownika i jego hasło

Lista nazw tabel udostępnionych przy pomocy cdc (dla każdej tabeli potrzebna jest nazwa schematu w bazie danych)

17) Stworzenie formularzy zgłoszeniowych kompatybilnych z Hurtownią Danych

18) Integracja z systemami zewnętrznymi w zakresie obsługi formularzy www.

19) Przeprowadzenie integracji z JIRA SM - Zgłoszenia II Linia Wsparcia

a) W celu integracji z systemem Jira SM zostanie napisany dedykowany program w języku Java, zwany dalej „Jira HD Connector”, który wykorzysta komunikację poprzez Jira REST API (<https://developer.atlassian.com/cloud/jira/service-desk/rest/intro/>)

20) W przypadku Gdy wykonawca będzie korzystał z systemu równoważnego do “Dziennik Zgłoszeń”, migracja danych z systemu Dziennik Zgłoszeń do systemu Wykonawcy.

Dla Zadania nr 1 przewiduje się realizację funkcji z Tabeli nr 1.: F.006; F.009; F.010; F.012;

2. Zadanie 2 w okresie 36 miesięcy liczonych od dnia podpisania umowy:

- Utrzymanie platformy informatycznej POP
- Zapewnienie dostępu do platformy informatycznej POP
- Obsługa platformy informatycznej POP zespołem Wykonawcy.

Dla Zadania nr 2 przewiduje się realizację funkcji z Tabeli nr 1.: F.001; F.002; F.003; F.004; F.005; F.007; F.008; F.011; F.012;

IV. OBSŁUGA

Przedmiot postępowania w obszarze obsługi obejmuje (wybrane elementy szczegółowo opisane w Załączniku nr.1):

1. Prowadzenie obsługi platformy zgodnie z Załącznikiem nr.1.
2. Przygotowanie skryptów, procesów i zasad obsługi Zgłoszeń w ramach prowadzonej obsługi.
3. Utrzymanie komponentu obsługi zgłoszeń.
4. Zapewnienie na potrzeby dostępu do informacji archiwalnych i obsługi zgłoszeń historycznych.

5. Utrzymanie wdrożonego komponentu zapowiedzi głosowych i menu (komponent IVR).
6. Prowadzenie i aktualizację w systemie zgłoszeniowym Bazy Wiedzy poprzez tworzenie opisów rozwiązań dla Zgłoszeń i pytań powtarzających się.
7. Identyfikowanie problemów na podstawie korelacji zgłoszeń na przykład wykrycia awarii i poinformowanie o wystąpieniu tego faktu II Liniję wsparcia poprzez dedykowany systemie JIRA Zamawiającego.
8. Udzielanie na bieżąco informacji Zamawiającemu szczegółowych informacji o statusach poszczególnych zgłoszeń.
9. Monitorowanie podstawowych parametrów platformy.
10. Przesyłanie kluczowych raportów z bieżącej obsługi platformy.
11. Monitorowanie jakości obsługi zgłoszeń.
12. Zamawiający traktuje jako zgłoszenie obsłużone/rozwiązane - zgłoszenie powstałe na podstawie wiadomości e-mail/formularz - bez względu na ilość udzielanych w jego zakresie konsultacji/odpowiedzi. Zamawiający przyjmuje, że w przypadku zwielokrotnienia komunikacji pomiędzy zgłaszającym a konsultantem, pierwsza odpowiedź była nie prawidłowa lub niekompletna.
13. Świadczenie usługi w postaci dostarczania najwyższego standardu obsługi serwisowej w reżimie SLA.

V. UTRZYMANIE PLATFORMY DO OBSŁUGI RUCHU PRZYCHODZĄCEGO I WYCHODZĄCEGO POSIADAJĄCEJ PONIŻSZE FUNKcjONALNOŚCI.

ID	Nazwa funkcjonalności	Opis
W1	Nagrywanie rozmów	nagrywanie rozmów wraz z funkcjonalnością pozwalającą na ich wyszukiwanie po co najmniej numerze, czasie (z możliwością określenia od – do), agencie.
W2	Skrypty	Skryptów rozmów udostępniane dla agentów podczas prowadzonych rozmów.
W3	Scenariusze	scenariusze kontaktów z Klientem przypisanie są do poszczególnych rodzajów spraw i kampanii wychodzących.
W4	Integracja	Dostarczone rozwiązanie zintegrowane jest z systemami dziedzicznymi Zamawiającego.
W5	Zarządzanie pracą agentów	Dynamiczny przydział zadań wg kompetencji pracowników i bieżącego obciążenia zadaniami. Działanie wykonywane przez Wykonawcę.
W6	IVR	Automatyczna obsługa głosowa – wybór pozycji menu po zapowiedziach głosowych za pomocą kodów DTMF np. rodzaju żądanej informacji czy usługi, wybór języka obsługi – przykładowo polski lub angielski, weryfikację tożsamości użytkownika za pomocą PIN-u (dla osób zarejestrowanych w platformie), dostęp do wybranych informacji z bazy danych. Zapowiedzi i komunikaty głosowe powinny być generowane za pomocą TTS. Zmiany zapowiedzi lub też dodawanie nowych oraz zmiany drzewa IVR będą wykonywane przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego w ramach Oferty, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
W7	Tryby pracy	Dla połączeń wychodzących - plain, shared, preview, progressive, half-progressive.

W8	Automatyczna obsługa połączeń (ACD)	<p>Inteligentne zarządzanie obsługą połączeń przychodzących oraz zasobami teleinformatycznymi poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kompleksowe, elastyczne trasowanie i dystrybucję strumieni multimedialnych; • zaawansowane, uniwersalne kolejkowanie wszystkich mediów (Universal Queuing) z wbudowanymi zapowiedziami głosowymi; • zarządzanie przepływem wywołań z wykorzystaniem usług ; • priorytetowe przyporządkowanie wywołań, zgodnie z dostępnymi zasobami; • kierowanie połączeń na podstawie danych biznesowych i informacji z baz danych; • automatyczna zmiana reguł dystrybucji w zależności od pory dnia lub dnia tygodnia; • automatyczny wybór usług na podstawie numerów wywołanych lub wywołujących; • zrównoważona dystrybucja wywołań zgodnie z kolejnością zgłoszeń oraz priorytetyzacja połączeń.
W9	Informacje o kolejce	<p>Głosowa informacja dla dzwoniących Klientów o pozycji w kolejce oraz przewidywanym czasie oczekiwania.</p> <p>Funkcjonalność ta będzie uruchamiana czasowo na zlecenie Zamawiającego.</p>
W10	Badania satysfakcji	<p>Funkcjonalność przeprowadzenia badania satysfakcji z obsługi po zakończeniu połączenia, poprzez wybór kodami DTMF. Możliwość definiowania do 5 pytań.</p>

VI. Licencje na Oprogramowanie

Zamawiający posiada Licencję na korzystanie z Oprogramowania Bazowego do korzystania z tego Oprogramowania w celu przetwarzania danych na potrzeby prowadzonej działalności, bez ograniczenia ilościowego.

Obecnie Wykonawca posiada obecne poniższe licencje:

- a. Komponent Omnichannel Contact Center - 20 jednoczesnych użytkowników (dostępów);
- b. Komponent Obsługi Zgłoszeń - 20 jednoczesnych użytkowników (dostępów);
- c. Kanały IVR - 25 jednoczesnych kanałów;
- d. Nagrywanie połączeń - 20 jednoczesnych kanałów.
- e. Rejestracja i przetwarzanie zgłoszeń w "Dzienniku Zgłoszeń" **lub w systemie równoważnym.**

1. Licencja, o której mowa powyżej udzielana jest na następujących polach eksploatacji:
 - a. Trwałe lub czasowe zwielokrotnienie, w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w szczególności dla celów związanych z realizacją zadań statutowych Zamawiającego;
 - b. Udostępnianie Oprogramowania Bazowego pracownikom i kontrahentom będącym odrębnymi podmiotami działającym na zlecenie Zamawiającego;
 - c. Tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu, modyfikacji, kompilacji, dekompilacji lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w

- Oprogramowaniu, które są konieczne do jego wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem;
- d. Wykorzystania na potrzeby własne Zamawiającego, w tym w celu świadczenia usług oraz realizacji zadań ustawowych;
 - e. Sporządzania kopii zapasowej.
2. Licencja udzielona przez Wykonawcę na korzystanie z Oprogramowania Bazowego upoważnia Zamawiającego do korzystania z tego Oprogramowania w celu przetwarzania danych na potrzeby prowadzonej działalności, bez ograniczenia ilościowego, w szczególności co do ilości jednoczesnych użytkowników tj. zgodnie z zasadami określonymi w załączniku do Umowy - Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia.
 3. Licencja jest niewyłączna, zostaje udzielona z ograniczeniem terytorialnym do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej. Wykonawcy nie przysługuje prawo wypowiedzenia licencji, w tym na podstawie art. 68 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 j.t. z późn. zm.).
 4. Udzielenie licencji następować będzie każdorazowo w dacie podpisania przez Strony stosownego protokołu odbioru obejmującego licencje.
 5. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 5.1 Umowy pokrywa również wynagrodzenie (opłatę licencyjną) Wykonawcy z tytułu udzielenia licencji na wszystkich polach eksploatacji określonych w Umowie, jak również wynagrodzenie (opłaty licencyjne) Wykonawcy z tytułu udzielenia licencji na korzystanie przez Zamawiającego i/lub jego następców prawnych.
 6. W zakresie Oprogramowania Podmiotów Trzecich Wykonawca oświadcza, że jest upoważniony do udzielania licencji lub zapewnienia udzielenia licencji lub sublicencji na oferowane oprogramowania, w tym bazodanowe, oprogramowanie systemu operacyjnego oraz inne oprogramowanie, jeśli jest wymagane do realizacji Umowy. Licencje lub sublicencje muszą być wystarczające do korzystania przez Zamawiającego i wykonywania innych uprawnień 7 Zamawiającego określonych w Umowie przez czas nieokreślony, na warunkach nie gorszych, niż udzielane przez podmioty uprawnione. W przypadku, gdy nie jest oferowane przez producenta Oprogramowania Podmiotów Trzecich uprawnienie na czas nieokreślony, Zamawiający dopuszcza okres do upływu dwóch lat po wygaśnięciu gwarancji Wykonawcy

Zamawiający jednocześnie zastrzega możliwość rozbudowy systemu o liczbę stu (100) nowych licencji.

Zamawiający posiada kody źródłowe wyżej wymienionych licencji co umożliwia modyfikację i aktualizację.

VII. Przeniesienie danych

Z dniem zakończenia realizacji umowy Wykonawca zwróci Zamawiającemu przekazane mu oprogramowanie POP oraz wszelkie dane (bazy danych oraz inne elementy składowe systemu – kod aplikacji) zgrane na nośnik USB.

VIII. Opcja - zwiększenie outsourcingu osobowego

Opcja dotyczy możliwości zwiększenia liczby konsultantów o 2 osoby w zakresie opisanym w niniejszym OPZ w szczególności dla Obsługi i Zadania nr 2.

Załącznik nr. 1 – Elementy systemu POP :

I. UTRZYMANIE DODATKOWEGO KOMPONENTU W MODELU OMNICHANNEL

1. Komponent posiada drzewiastą strukturę uprawnień dla poszczególnych ról i funkcji.
2. Administracja zawiera możliwość delegowania ról grupom i pojedynczym użytkownikom.
3. Zapewnia możliwości stworzenia bazy CRM dla ruchu przychodzącego z różnych kanałów teleinformatycznych.
4. Posiada kolejkowanie zgłoszeń i dystrybucje połączeń w oparciu o algorytmy dystrybucji połączeń.
5. Obsługa połączeń przychodzących działa również w oparciu o możliwości priorytetyzowania obsługi klientów typu VIP.
6. Komponent ujednocza różne formy kontaktu w jeden ujednoczony zbiór informacji o Kliencie.
7. Zarządza tożsamością Klienta jako oddzielny byt.
8. Komponent dostarcza możliwości stworzenia scenariuszy rozmów bez konieczności znajomości języka oprogramowania celem zautomatyzowania konkretnych procesów podczas rozmów.
9. Rejestruje rozmowy i ich archiwizuje oraz płynnie umożliwia ich odtwarzanie oraz wyszukiwanie.
10. Posiada wbudowany moduł bazy wiedzy, który zapewnia źródło wiedzy dla osób obsługujących infolinię.
11. Komponent posiada zestaw narzędzi raportowych do prowadzenia statystyk.
12. Komponent posiada możliwość tworzenia własnych zapytań SQL na potrzeby raportowe.
13. Komponent zapewnia możliwość dołączania plików o maksymalnym rozmiarze 100 Mb. .
14. Zarządzanie komponentem odbywa się w oparciu o komponent kolejkowy a widoczność zasobów daje możliwość na weryfikację obciążenia danej kolejki zgłoszeń.
15. Posiada możliwość śledzenia postępów swoich prac w ramach jednego agenta.
16. Posiada możliwość tworzenia dashboardów dla widoków określonych grup operatorów zawierający listę kolejek, statusy końca pracy, ilość przydzielonych zadań.
17. Posiada możliwość otrzymywania parametrów SLA z komponentu.

II. Realizacja Zgłoszeń w reżimie SLA.

Wykonawca będzie realizował Usługę z zachowaniem poniższych parametrów:

- SLA wykonawcy:
Czas odebrania połączenia – co najmniej 80 % rozmów odebranych do 3 minut od zestawienia połączenia.

Realizacja Zgłoszeń w reżimie SLA.

1. Procedura realizacji obsługi Zgłoszeń.
 - 1.1. Zgłoszenia do Wykonawcy będą dokonywane przez uprawnione osoby Zamawiającego.
 - 2.1. Zgłoszenia będą zawierały:
 - a) imię i nazwisko osoby kontaktowej wraz z danymi kontaktowymi (jeżeli inna niż osoba zgłaszająca),
 - b) opis Zgłoszenia,

c) datę wystąpienia Incydentu (jeżeli dotyczy).

3.1. Zgłoszenia będą realizowane w Godzinach Wsparcia

4.1. Komunikacja pomiędzy Stronami w celu realizacji niniejszej Umowy możliwa jest za pomocą:

- aplikacji udostępnionej przez Wykonawcę
- telefonicznie wskazanym przez Wykonawcę
- e-mailem wskazanym przez Wykonawcę

5.1. Ustalenie właściwego typu i priorytetu Zgłoszenia oraz jego przyjęcie do realizacji Wykonawca potwierdza mailowo wraz z numerem Zgłoszenia w określonym Czasie Reakcji. Klasyfikacja Zgłoszenia dokonywana jest na podstawie kryteriów określonych w poniższej tabeli.

Typ Zgłoszenia	Priorytet	Opis
Incydent	S1	<ul style="list-style-type: none">• Niedostępne są wszystkie funkcjonalności Systemu – System nie działa
	S2	<ul style="list-style-type: none">• Niedostępna jest co najmniej jedna z kluczowych funkcjonalności Systemu
	S3	<ul style="list-style-type: none">• Niedostępna jest co najmniej jedna z niekluczowych funkcjonalności Systemu
Wniosek	S4	<ul style="list-style-type: none">• System działa poprawnie, wymagane są poprawki funkcjonalności• Prośba o informację• Konsultacje techniczne

6.1. W przypadku Zgłoszenia typu Incydent z priorytetem S1 komunikacja pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą odbywać się będzie telefonicznie

7.1. Po zarejestrowaniu Zgłoszenia, Wykonawca dokona analizy Zgłoszenia i niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o podejmowanych działaniach.

8.1. W trakcie realizacji Zgłoszenia Wykonawca na bieżąco informuje Zamawiającego o podejmowanych działaniach.

9.1. Naliczanie Czasu Realizacji jest wstrzymywane, gdy:

- a) wykonanie diagnozy Incydentu wymaga przekazania dodatkowych informacji przez Zamawiającego od momentu skutecznego wezwania Zamawiającego do czasu otrzymania wymaganych informacji przez Wykonawcę,
- b) do rozwiązania Incydentu wymagane jest wykonanie działań naprawczych przez Zamawiającego na podstawie dostarczonych instrukcji przez Wykonawcę,
- c) Wykonawca poinformuje Zamawiającego o Rozwiązaniu Zgłoszenia do czasu uzyskania zgody od Zamawiającego na zamknięcie Zgłoszenia lub upłynięcia czasu oczekiwania na odpowiedź od Zamawiającego określonego przez Wykonawcę.

10.1. W przypadku nieprawidłowego Rozwiązania Zgłoszenia, Zamawiający poinformuje niezwłocznie o tym fakcie Wykonawcę, a Czas Rozwiązania naliczany jest nadal.

11.1. Zgłoszenia realizowane przez Zamawiającego niezgodnie z procedurą określoną w § 10 będą obsługiwane z pominięciem rygorów czasowych.

12.1. Parametry jakościowe rozliczane są na podstawie Zgłoszeń zamkniętych w miesiącu świadczenia wsparcia serwisowego określonego w niniejszym OPZ.

13.1. Wykonawca zobowiązuje się do dotrzymania określonych w niniejszym punkcie parametrów:

a) Czas Rozwiązania

Typ Zgłoszenia	Priorytet	Czas reakcji	Czas Rozwiązania
Incydent	S1	1h	36h
	S2	1h	48h
	S3	1h	8dr
Wniosek	S4	1h	20dr

b) Czas Reakcji wynosi 1 godzinę niezależnie od typu i priorytetu Zgłoszenia z wykluczeniem zgłoszeń telefonicznych, dla których Zgłoszenie jest przyjmowane w trakcie rozmowy.

c) Dostępność Systemu wynosi 90,0% i jest obliczana zgodnie ze wzorem: gdzie:

M – Dany miesiąc wyrażony jako liczba minut (30 Dni – 43200 minut)

T^s – Czas Rozwiązania Zgłoszenia/Zgłoszeń typu Incydent z priorytetem S1 – wyrażony w minutach.

Do czasu Dostępności Systemu nie są wliczane przerwy wynikające z prowadzenia prac serwisowych, o których mowa w § 6 ust. 2 Umowy.

a) Rozwiązywalność Zgłoszeń wynosi 85% i jest obliczana zgodnie ze wzorem:

$$\frac{I_s}{I_c} * 100\%$$

gdzie:

I^s – liczba Zgłoszeń typu Incydent z priorytetem S2, S3 lub S4, zrealizowanych w Czasie Rozwiązania, zamkniętych w miesiącu świadczenia wsparcia serwisowego,

I^c – liczba Zgłoszeń typu Incydent z priorytetem S2, S3 lub S4 zamkniętych w miesiącu świadczenia wsparcia serwisowego opisanego

2. Procedura realizacji planowanych prac serwisowych

a. Osoby, które należy informować o planowanych pracach serwisowych określone są w Umowie.

b. a będzie wykonywać planowane prace serwisowe w nocy ze środy na czwartek i z soboty na niedzielę w godzinach od 20:00 do 04:00. Strony dopuszczają również wykonywanie prac serwisowych w trybie awaryjnym w dowolnym wspólnie uzgodnionym czasie.

- c. Wykonawca będzie informować Zamawiającego o planowanych pracach serwisowych z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin przed planowaną datą rozpoczęcia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może być skrócony za obopólną zgodą Stron.
 - d. Informacja o pracach będzie zawierała: opis wykonywanych prac, planowaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia prac, czas niedostępności Systemu, dane kontaktowe do osoby realizującej prace po stronie Wykonawcy.
 - e. W przypadku braku sprzeciwu ze strony Zamawiającego na 8 h przed rozpoczęciem prac Wykonawca uzna, że Zamawiający akceptuje proponowany termin prac. W przypadku sprzeciwu Zamawiającego, Strony w trybie roboczym ustalą inny termin rozpoczęcia prac.
 - f. Po zakończeniu prac i wykonaniu testów wewnętrznych Wykonawca prześle potwierdzenie o zakończeniu prac.
 - g. W odpowiedzi Zamawiający wykona własne testy i potwierdzi prawidłowe działanie Systemu. W przypadku braku potwierdzenia w ciągu 1 godziny od zakończenia testu, Wykonawca uzna, że prace zakończyły się powodzeniem. W przypadku nieprawidłowego działania Systemu, procedura wskazana w ust. 2 zostanie ponowiona.
3. Raportowanie
 - a. Każdy zakończony miesiąc świadczenia wsparcia serwisowego opisanego w niniejszym OPZ będzie potwierdzany raportem.
 - b. Raport zostanie przygotowany przez Wykonawcę w terminie do 5 dni roboczych po zakończeniu danego miesiąca.
 4. Wykluczenia odpowiedzialności Wykonawcy.
 - 1) Wykonawca jest zwolniony z dotrzymania Czasu Rozwiązywania w przypadku:
 - a. niewłaściwego (np. niezgodnego z dokumentacją) wykorzystywania Systemu przez Zamawiającego,
 - b. wadliwego działania lub też braku działania sprzętu komputerowego Zamawiającego nie dostarczonego przez Wykonawcę lub też oprogramowania Zamawiającego współpracującego z Systemem nie dostarczonego przez Wykonawcę, chyba, że wadliwe działanie lub też brak działania takiego sprzętu lub też oprogramowania jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność.

III. Aktualizacja Systemu

Zamawiający określił poniżej wymienione zakresy tematyczne, dotyczące udzielanych informacji i działań, jakie będą wykonywane przez Wykonawcę. Zakres ten może ulec zmianie, w miarę pojawiających się nowych potrzeb biznesowych. W takim przypadku Zamawiający każdorazowo przekaże Wykonawcy szczegóły i wymagania dotyczące nowego zakresu, w stopniu i w sposób umożliwiający konsultantom efektywną obsługę Klientów.

W ramach obsługi połączeń i kontaktów przychodzących Wykonawca zobowiązany będzie do obsługi Klientów w niżej wymienionych obszarach tematycznych.

W interakcjach z Klientem Indywidualnym:

- Pomoc w założeniu, aktualizacji lub usunięciu konta.
- Rejestracja kontaktu z Klientem łącznie z adnotacją o kanale kontaktu.
- Udzielanie informacji o rzeczywistym czasie przejazdów i rozkładzie jazdy.
- Udzielanie informacji o sieci połączeń.

- Udzielanie informacji o rozliczeniach, taryfach, zakresach ich obowiązywania.
- Udzielanie informacji o punktach sprzedaży.
- Pomoc w zablokowaniu utraconej karty.
- Udzielanie informacji na temat Produktów.
- Udzielanie informacji o kontrolerach i kontrolach (np. potwierdzenie autentyczności identyfikacji kontrolera).
- Udzielanie informacji o nośnikach identyfikacji (np. ich aktualnym stanie).
- Udzielanie informacji o zrealizowanych/planowanych/rozliczonych podróżach w tym płatnościach.
- Wsparcie Klienta w zakresie obsługi aplikacji mobilnej i portalu www PZUM.
- Wsparcie klientów w zakresie rozwiązywania problemów przy zakładaniu kont w systemie komunikacyjnym w zakresie aplikacji mobilnej, jak i portalu www PZUM.
- Przyjmowanie reklamacji różnego rodzaju oraz wsparcie serwisowe – przyjmowanie informacji o awariach PZUM (oprogramowanie i urządzenia).
- Obsługa zgód w zakresie RODO.

Obsługa połączeń i kontaktów przychodzących będzie odbywała się z wykorzystaniem kanałów komunikacyjnych: połączenia telefoniczne, SMS, webchat, formularze WWW, email, chatbot.

W interakcjach z JST i Klientem Instytucjonalnym:

- Pomoc w założeniu, aktualizacji lub usunięciu konta.
- Udzielanie informacji o rzeczywistym czasie przejazdów i rozkładzie jazdy - przyjęcie informacji o zmianie planów, lub zdarzeniach nieplanowanych (stwierdzone braki przejazdów, uszkodzenia walidatorów).
- Udzielanie informacji o sieci połączeń - przyjęcie informacji o zmianie planów, lub zdarzeniach nieplanowanych.
- Udzielanie informacji o rozliczeniach, w tym weryfikacja faktur.
- Udzielanie informacji o punktach sprzedaży.
- Udzielanie informacji o nośnikach identyfikacji.
- Udzielanie informacji o zrealizowanych/planowanych/rozliczonych podróżach z perspektywy JST.
- Przyjmowanie reklamacji różnego rodzaju oraz wsparcie serwisowe – przyjmowanie informacji o awariach PZUM (oprogramowanie i urządzenia).

POP składa się z następujących elementów:

- **Komponent centrali PABX:** Komponent centrali musi obsłużyć i współpracować z Sip Trunk.
- **Komponent IVR:** służy do generowania i odtwarzania komunikatów głosowych oraz budowania drzew wyboru, którymi Klient może posługiwać się dzwoniąc na numery kontaktowe zamawiającego. Umożliwia różne opcje integracji z systemami dziedzinowymi Zamawiającego.
- **Komponent Omnichannel Contact Center:** służy do zarządzania i dystrybucji interakcji z wielu kanałów kontaktu, takich jak voice, webchat, SMS, mail, chatbot. Pozwala na konfigurację mechanizmów ACD, priorytetyzację typów połączeń i nadawanie skilli użytkownikom platformy. Komponent umożliwia też realizowanie i zarządzanie kampaniami wychodzącymi. Udostępnia moduł raportowania aktywności w obszarze obsługi interakcji.
- **Komponent Obsługi Zgłoszeń:** służy do przyjmowania, rozdzielania, obsługi zgłoszeń. Poprzez integrację umożliwia przesyłanie niektórych typów zgłoszeń na drugą linię wsparcia. Dane z tego

komponentu raportowane są do baz danych Zamawiającego oraz do innych systemów raportujących i przetwarzających dane.

- **Komponent Adresowo Kontaktowy:** Moduł Konsoli dyspozytorskiej w integracji z pozostałymi elementami wdrażanej platformy odpowiedzialnymi za dystrybucję połączeń, rejestrację i nagrywanie połączeń, tworzy rozwiązanie dedykowane służbom dyspozytorskim. Zapewnia wsparcie tych procesów gdzie kluczową rolę w procesie odgrywa łączność. Komponent zaprojektowany jest jako narzędzie umożliwiające śledzenie ruchu połączeń kierowanych na stanowiska dyspozytorskie, budowę priorytetyzowanych kolejek połączeń dla różnych kanałów komunikacyjnych; oraz jako narzędzie umożliwiające błyskawiczne podejmowanie, nawiązywanie i obsługę połączeń w wygodnym i intuicyjnym dla użytkownika interfejsie.

Archiwizacja rozmów i innych interakcji:

- Moduł rejestracji ruchu przychodzącego i wychodzącego posiada możliwość szyfrowania tego ruchu we wszystkich kanałach komunikacji: telefon, mail, webchat.
- Wszystkie interakcje, mail, telefon, webchat są możliwe do zgrania i zarchiwizowania poza platformą, np. na dysku, serwerze, muszą być możliwe do wysłania mailem.
- Wszystkie interakcje są możliwe do przeglądania, wyszukiwania, zgrwania w jasnym i czytelnym interfejsie z rozbudowanymi opcjami filtrowania i wyszukiwania oraz możliwością zgrania lub wysłania w mailu w formie załącznika. Każda interakcja zgrana na dysk zewnętrzny wobec platformy posiada jednoznaczne ID/znacznik, który umożliwi odszukanie jej bezpośrednio w platformie.

Obsługa zgłoszeń:

Komponent umożliwia:

Logowanie:

- Zalogowanie
- Wylogowanie
- Przeglądanie informacji o własnym profilu
- Zmiana hasła

Zarządzanie użytkownikami

- Dodawanie użytkowników
- Modyfikacje użytkowników
- Zarządzanie rolami i uprawnieniami

Przeglądanie listy zgłoszeń

- Wyszukiwanie
- Filtrowanie
- Ustawienia podglądu (kafle, lista, szczegóły, ilość na stronie)
- Sortowanie
- Eksport
- Powiązanie zgłoszeń

Zarządzanie zgłoszeniami

- Dodawanie nowych zgłoszeń
- Edycja zgłoszeń
- Zmiana statusu zgłoszenia (lista oraz możliwe przejścia)
- Zarządzanie załącznikami
- Eksport i drukowanie zgłoszenia
- Historia i komentarze do zgłoszenia

Kontakty

- Przeglądanie (kategorie, filtry, sortowanie)
- Tworzenie nowego kontaktu

Powiadomienia

Raporty

Słowniki

Komponent obsługi umożliwia zarówno logowanie loginem i hasłem, jak i logowanie poprzez integrację z AD Zamawiającego.

Komponent umożliwia zarządzanie użytkownikami. Z poziomu dedykowanego do tego panelu musi być możliwość wykonania poniższych czynności:

- dodawanie,
- usuwanie
- przeglądanie
- modyfikacja

Komponent umożliwia definiowanie i modyfikacją ról dla użytkowników.

Tabela nr.1 : Funkcje dla Zadań nr 1 i 2:

FUNKCJE NAZWA	EPIC	Opis	OPIS IB	Uwagi										
F.001	Zmiana podkategorii	Możliwość zmiany kategorii, podkategorii i priorytetu	Przeniesienie do systemu ticketowego wykonawcy flow statusów 1:1 z Systemu JIRA, umożliwi to bezpośrednio w systemie ticketowym Wykonawcy zmianę Statusów, które to zmiany będą miały odzwierciedlenie w Systemie JIRA	<p>Etykiety z nazwą kategorii i podkategorii (do statusów w accordionie), mechanizm tagów + historia Edycja kategorii i podkategorii z uwagi na niepewny wybór + tylko do czasu wysłania do JIRY.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OTWARTY</th> <th>W TOKU</th> <th>ON HOLD</th> <th>UKOŃCZONO</th> <th>ZAMKNIĘTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Status inicjalny - podczas przesłania zgłoszenia z systemu Wykonawcy do systemu Jira</td> <td>Status zmieniany przez ADS podczas podjęcia zgłoszenia lub przywrócenie tego statusu za pomocą systemu Wykonawcy ze statusu "ON HOLD"/"Ukończono"</td> <td>Status "ON HOLD", który służy jako wstrzymanie czasu SLA. Ten status może być wywołany przez ADS lub IB. Z tego statusu można za pomocą systemu Wykonawcy przywrócić zgłoszenie na status "W toku" lub "Ukończono"</td> <td>Status zmieniany przez ADS podczas ukończenia zgłoszenia. W systemie Wykonawcy ma być możliwość w tym statusie na przesłanie zgłoszenia ze statusu "Ukończono" na status "ON HOLD"/"W toku"</td> <td>Status zmieniany tylko i wyłącznie przez pracowników InnoBaltica po uprzedniej weryfikacji zgłoszenia</td> </tr> </tbody> </table>	OTWARTY	W TOKU	ON HOLD	UKOŃCZONO	ZAMKNIĘTE	Status inicjalny - podczas przesłania zgłoszenia z systemu Wykonawcy do systemu Jira	Status zmieniany przez ADS podczas podjęcia zgłoszenia lub przywrócenie tego statusu za pomocą systemu Wykonawcy ze statusu "ON HOLD"/"Ukończono"	Status "ON HOLD", który służy jako wstrzymanie czasu SLA. Ten status może być wywołany przez ADS lub IB. Z tego statusu można za pomocą systemu Wykonawcy przywrócić zgłoszenie na status "W toku" lub "Ukończono"	Status zmieniany przez ADS podczas ukończenia zgłoszenia. W systemie Wykonawcy ma być możliwość w tym statusie na przesłanie zgłoszenia ze statusu "Ukończono" na status "ON HOLD"/"W toku"	Status zmieniany tylko i wyłącznie przez pracowników InnoBaltica po uprzedniej weryfikacji zgłoszenia
OTWARTY	W TOKU	ON HOLD	UKOŃCZONO	ZAMKNIĘTE										
Status inicjalny - podczas przesłania zgłoszenia z systemu Wykonawcy do systemu Jira	Status zmieniany przez ADS podczas podjęcia zgłoszenia lub przywrócenie tego statusu za pomocą systemu Wykonawcy ze statusu "ON HOLD"/"Ukończono"	Status "ON HOLD", który służy jako wstrzymanie czasu SLA. Ten status może być wywołany przez ADS lub IB. Z tego statusu można za pomocą systemu Wykonawcy przywrócić zgłoszenie na status "W toku" lub "Ukończono"	Status zmieniany przez ADS podczas ukończenia zgłoszenia. W systemie Wykonawcy ma być możliwość w tym statusie na przesłanie zgłoszenia ze statusu "Ukończono" na status "ON HOLD"/"W toku"	Status zmieniany tylko i wyłącznie przez pracowników InnoBaltica po uprzedniej weryfikacji zgłoszenia										
F.002	Zawieszanie zgłoszeń	Możliwość zawieszania zgłoszeń (status: ON HOLD) do konkretnej daty i godziny wybranej z kalendarza	Przy statusie „ON HOLD” powinna być możliwość wskazania po jakim czasie oraz na jaki status powinno być zmienione zgłoszenie. Bez blokowania edycji. Zmiana statusu na dowolny wyłącza zaplanowaną akcję.	<p>Scheduler na backendzie, kalendarz + lista statusów do wyboru + wyświetlanie zaplanowanej akcji + aktualizacja statusu w JIRA + wpis do historii, "zaplanowano automatyczną zmianę statusu" + możliwość edycji daty i statusu + wpis do historii</p> <p>Etykiety z nazwą kategorii i podkategorii (do statusów w accordionie), mechanizm tagów + historii "zaplanowano automatyczną..."</p> <p>Zmiana statusu na dowolny inny przed uruchomieniem mechanizmu wyłącza zaplanowaną akcję.</p>										
F.003	Integracja z JIRA	Komentarze w systemie JIRA widoczne w systemie ticketowym Wykonawcy z możliwością obustronnej komunikacji	Komentarze w systemie JIRA widoczne w systemie ticketowym Wykonawcy z możliwością obustronnej komunikacji.	<p>Integracja od momentu wdrożenia.</p> <p>Za pomocą systemu Wykonawcy będzie można wysłać komentarz do Jiry. Komunikacja ma być obustronna.</p>										
F.004	Integracja z JIRA	Historia zmian z JIRA (priorytet, komentarze, kategoria, status)	W systemie ticketowym Wykonawcy widoczna historia zdarzeń z Systemu JIRA widoczna w osobnej zakładce - HISTORIA	<p>System ticketowy Wykonawcy będzie posiadał dodatkową zakładkę w szczegółach zgłoszenia pt. "HISTORIA JIRA", która zawierać będzie całą historię ze zgłoszenia pochodzącą z JIRY.</p>										
F.005	Powiadomienia i monity	Monit / powiadomienie w zgłoszeniach, w których nastąpiła jakaś zmiana np. dodany komentarz	Powiadomienia w systemie ticketowym Wykonawcy odnośnie jakichkolwiek zmian dokonywanych w systemie ticketowym Wykonawcy poprzez operatorów infolinii, bądź jakiegokolwiek innego użytkownika	<p>Konfiguracja elastyczna powiadomień globalnie i per user.</p> <p>Konfiguracja powiadomień SLA (maila + dzwoneczek) globalnie per rola.</p> <p>Możliwość nadania uprawnień użytkownikom do indywidualnego konfigurowania powiadomień m.in. o SLA dzwoneczkowych i mailowych + indywidualna konfiguracja per user.</p>										

F.006	Raporty	Raportowania i Analizy	<p>Raporty</p> <p>Czas rozwiązania zgłoszeń</p> <p>Liczby zgłoszeń</p> <p>Rodzaj problemów</p> <p>Raporty per kategoria / podkategoria</p> <p>Do analizy i dostarczenia dla IB zakres danych przedstawianych na raportach, widoczne w raporcie rozwiązania problemów przez operatorów infolinii Wykonawcy.</p>	<p>Przygotowanie jednego raportu, który zawierać będzie dane jak poniżej:</p> <p>Czas rozwiązania zgłoszeń</p> <p>Liczby zgłoszeń</p> <p>Rodzaj problemów</p> <p>Raporty per kategoria / podkategoria</p> <p>Do analizy i dostarczenia dla IB zakres danych przedstawianych na raportach, widoczne w raporcie rozwiązania problemów przez operatorów infolinii Wykonawcy. Możliwe do ustawienia filtry generowanych danych: Data od, data do, podkategorie, priorytet, interwał próbek czasowych. Raport będzie możliwy do wygenerowania w systemie ticketowym Wykonawcy m.in w formatach: csv, xlsx, xls, json, mhtml, PDF</p>				
F.007	Moduł e-mailowy	<p>Wiadomości e-mail odbierane przez system Wykonawcy i w miarę potrzeby utworzenie zgłoszenia w systemie ticketowym Wykonawcy lub maile bezpośrednio do systemu ticketowego Wykonawcy.</p> <p>Szablony odpowiedzi, wyszukiwanie klientów po mailu / ID - historia reklamacji / odpowiedzi, Możliwość powiązania wiadomości e-mail ze zgłoszeniem</p>	<p>W systemie ticketowym Wykonawcy bramka do zarządzania mailami z adresów info@systemfala.pl/reklamacje@systemfala.pl w zakresie odbierania i prowadzenia korespondencji obustronnej z użytkownikami.</p>	<p>Moduł mailowy do swobodnej komunikacji w formie klienta pocztowego + mechanizm utworzenia nowego zgłoszenia do wątku mailowego i powiązania zgłoszeń już istniejących z konkretnym wątkiem mailowym + walidacje (jeśli wątek już jest podpięty do jakiegoś zgłoszenia + możliwość zmiany podpięcia do innego wątku i dodanie / usuwanie kolejnych wątków).</p> <p>Szablony odpowiedzi - edytor szablonów, który pozwoli na stworzenie gotowych konfiguracji pozwalających na szybkie odpowiedzi mailowe do klientów. Szablony może definiować każdy użytkownik jak i administrator, który globalnie ustawi kilka szablonów, z którego będą mogli korzystać pracownicy.</p> <table border="1" data-bbox="911 1301 1465 1653"> <thead> <tr> <th data-bbox="911 1301 1187 1375">Globalne szablony</th> <th data-bbox="1187 1301 1465 1375">Moje szablony</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="911 1375 1187 1653">- definiowane przez administratora dla wszystkich użytkowników</td> <td data-bbox="1187 1375 1465 1653">- definiowane przez użytkownika dla użytku osobistego</td> </tr> </tbody> </table>	Globalne szablony	Moje szablony	- definiowane przez administratora dla wszystkich użytkowników	- definiowane przez użytkownika dla użytku osobistego
Globalne szablony	Moje szablony							
- definiowane przez administratora dla wszystkich użytkowników	- definiowane przez użytkownika dla użytku osobistego							
F.008	Formularze systemu ticketowego Wykonawcy	Formularze zgłoszeń w systemie ticketowym Wykonawcy	Modyfikacja i aktualizacja obecnych formularzy o pola obligatoryjne/opcjonalne	Obligatoryjne pola - do ustalenia na etapie wykonawstwa pełna list pól, które powinny zostać zmienione pod kątem obligatoryjności względem obecnego stanu.				

F.009	Filtrowanie zgłoszeń	Pracownicy	Moduł "Pracownicy"	Aplikacja będzie posiadała możliwość wyfiltrowania listy zgłoszeń po użytkownikach, którzy brali udział w obsłudze danego zgłoszenia tj. utworzyli zgłoszenie, zmienili status, skomentowali, zmienili priorytet, zamknęli zgłoszenie. Zrealizowanie funkcjonalności będzie polegało na stworzeniu modułu „Pracownicy”, który będzie spełniał opisane funkcjonalności.
F.010	Filtrowanie zgłoszeń	Filtrowanie zgłoszeń per pojazd, organizator, miasto	Filtrowanie zgłoszeń per pojazd, organizator, miasto	Aplikacja w obrębie listy zgłoszeń zostanie rozbudowana o dodatkowe filtry z możliwością wyszukiwania zdefiniowanych fraz i listą wyników. Na etapie wykonawstwa zostanie zdefiniowana lista z wartościami, po których powinny być filtrowane zgłoszenia.
F.011	Moduł Kategorie	Możliwość ręcznego dodawania kategorii i podkategorii dla zgłoszeń	Możliwość ręcznego dodawania kategorii i podkategorii dla zgłoszeń	Możliwość ręcznego dodawania kategorii i podkategorii dla zgłoszeń. Funkcjonalność zostanie zrealizowana poprzez utworzenie kreatora podkategorii składającego się z opcji i kroków: Nazwa kategorii SLA time CID Widoczność przy tworzeniu zgłoszenia (flaga) Nazwa podkategorii SLA time Spięcie z kategorią Edytor detailsów (tworzenie nowych pól i użycie istniejących pól) Wymagalność Możliwość zmiany kolejności pól Priorytety per kategoria Mapowanie Components JIRA do podkategorii (opcjonalnie) Mapowanie pól customowych z JIRA na detailsy (custom + description) Tagi (w kreatorze podkategorii) Priorytety Źródło Role i uprawnienia Raporty JIRA (konto z uprawnieniami admina, zmienić język profilu na angielski, stworzyć automatyzację JIRA Automation, stworzenie Components, konfiguracja z VAULT nazwy projektu, konfiguracja usera i pass z JIRA - wygenerować token dostępowy API, User w JIRA do wyciągnięcia do konfiguracji (assignee i reporter), Issue Type do konfiguracji)

F.012	Kontrola Jakości Obsługi	Karta Oceny Konsultanta	<p>Możliwość oceny konsultanta na podstawie karty oceny.</p> <p>Wymagane punkty:</p> <p>I. Etapy rozmowy</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rozpoczęcie rozmowy 2. Weryfikacja 3. Badanie potrzeb i oczekiwań Klienta 4. Podejmowanie odpowiednich działań i udzielanie wyjaśnień 5. Rozwiązywanie obiekcji 6. Podsumowanie 7. Zakończenie rozmowy <p>II. Sposób prowadzenia rozmowy</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poprawność językowa 2. Emisja głosu 3. Uprzejmość, szacunek, empatia 4. Zarządzanie ciszą 5. Aktywne słuchanie 6. Język korzyści, język działania, język pozytywny 	<p>Zamawiający będzie mógł ocenić jakość obsługi przez konsultantów infolinii.</p> <p>Poziom wymagany:</p> <p>Średni miesięczny wynik konsultanta to $\geq 92\%$</p> <p>Średni miesięczny wynik całej infolinii to $\geq 93\%$</p> <p>Częstotliwość badań:</p> <p>Każdy konsultant min. 3 oceny w miesiącu kalendarzowym</p>
-------	--------------------------	-------------------------	---	--