

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
NA BUDOWĘ PLATFORMY OBSŁUGI PASAŻERA DLA SYSTEMU PZUM**

ZAMAWIAJĄCY

InnoBaltica Sp. z o.o.

ul. Równa 19/21

80-067 Gdańsk

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Opis Ogólny:

W ramach realizacji Usługi Wykonawca będzie stanowił centralny i jedyny punkt kontaktu dla Klientów Zamawiającego. Wykonawca będzie obsługiwał zarówno połączenia/kontakty przychodzące, jak i połączenia wychodzące.

Wykonując Usługi, Wykonawca będzie zobowiązany do przyjmowania zgłoszeń oraz zapytań oraz udzielania odpowiedzi i pomocy Klientom lub też do przekierowania zgłoszonych spraw do Firm Trzecich - zgodnie z przyjętym scenariuszem postępowania, zależnym od rodzaju sprawy.

Scenariusze te będą określone przez Zamawiającego na etapie przygotowania do świadczenia Usługi. W szczególności w zakresie obsługi awarii i reklamacji, Wykonawca będzie zobowiązany do przekazania do Klienta informacji o zakończeniu procesu reklamacyjnego czy usunięciu awarii.

W ramach zamówienia Wykonawca dostarczy platformę do obsługi pasażerów dla systemu PZUM składającą się z następujących modułów: centrali PBX, IVR, Komponent Omnichannel Contact Center, Komponent Obsługi Zgłoszeń, Komponent Adresowo-Kontaktowy.

Z uwagi na przetrzymywanie danych osobowych pasażerów oraz celem zapewnienia najwyższego poziomu bezpieczeństwa, niezbędne jest aby całość dostarczonego rozwiązania była w formule on-premises i powinna być skokolowana w Data Center Wykonawcy.

Wykonawca musi zapewnić, że dostarczone rozwiązanie jest przenaszalne na inne środowisko on prem lub chmurowe.

Etapy wdrażania Usługi Platformy Obsługi Pasażera (POP)

Numer Etapu	Nazwa Zadania
I	Dostawa Platformy POP
II	Dostarczenie Licencji
III	Stworzenie Formularzy Zgłoszeniowych
IV	Integracja z JIRA
V	Integracja z Hurtownią Danych
VI	Uruchomienie Usługi POP wraz ze szkoleniem

Etap utrzymaniowy Usługi Platformy Obsługi Pasażera (POP)

Numer Etapu	Nazwa Zadania
VI	Świadczenie Usługi Osobowej dla POP
VII	Utrzymywanie Środowiska Produkcyjnego wraz z Aktualizacjami POP

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 CC	(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.
HD	Hurtownia Danych Zamawiającego
JIRA SM	JIRA Service Management

I. OGÓLNY OPIS - WSTĘP

InnoBaltica Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku to firma, której celem jest kreowanie i wdrażanie na terenie województwa pomorskiego innowacyjnych, przyjaznych środowisku rozwiązań wspierających zrównoważony transport zbiorowy oraz inne formy zrównoważonej mobilności. Realizacja przez Spółkę celu, o którym mowa powyżej polega w szczególności na wdrożeniu na obszarze województwa pomorskiego wspólnego dla wszystkich organizatorów, operatorów i przewoźników systemu informacji pasażerskiej i systemu biletowego (poboru opłat) za przewozy w publicznym transporcie zbiorowym pozwalających na integrację transportu miejskiego z podsystemem publicznego transportu kolejowego. Stworzony system, pod nazwą Platforma Zintegrowanych Usług Mobilności (PZUM), będzie integrował systemy transportowe i sprzedaży biletów organizatorów i operatorów publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa pomorskiego oraz w kilku wybranych lokalizacjach w województwach sąsiednich z możliwością rozszerzenia 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. PZUM ma ułatwić pasażerom korzystanie z komunikacji publicznej tak, by mogli dotrzeć z obecnej 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. Pasażer będzie korzystał z jak najszerzej gamy środków transportu z priorytetowym wykorzystaniem transportu kolejowego.

Dla zapewnienia realizacji projektu zostanie zrealizowane:

- wyposażenie pasażerów w jednolite dla obszaru projektu nośniki identyfikacji zastępujące dotychczasowe bilety,
- dostawa i konfiguracja niezbędnych urządzeń pracujących PZUM takich jak nośniki identyfikacji NFC urządzenia walidujące, kodów QR i tagów NFC montowane na przystankach i stacjach kolejowych,
- wyposażenie Punktów Obsługi Klienta (POK) w sprzęt niezbędny do obsługi pasażerów

- stworzenie platformy informatycznej umożliwiającej, w oparciu o konta przypisane w systemie centralnym, realizację podróży pasażera oraz rozliczenie usług transportowych pomiędzy wielu organizatorów transportu publicznego.

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

W celu wykonania Usługi Wykonawca zapewni odpowiedni zespół, nie większy niż 20 konsultantów, dedykowanych do realizacji zamówienia. Wykonawca będzie decydował o przydzieleniu konsultantów do pracy w określonych porach dnia w oparciu o doświadczenie (początek realizacji zamówienia) oraz statystyki (powstające w trakcie realizacji). Wiążącym dla Zamawiającego jest dotrzymanie warunków SLA CC, o których mowa w OPZ.

Zamawiający wymaga, aby w zakresie dostępności konsultantów zapewniona była obsługa w trybie 24/7/365:

Przedział czasowy	Obsługa w językach
6:00 – 22:00	polski, angielski, ukraiński
22:00 – 6:00	polski

Klienci

Zamawiający zakłada, że z PZUM będzie docelowo korzystało do 6 mln Klientów (w przypadku Klientów indywidualnych kont zarówno spersonalizowanych jak i anonimowych) w tym:

- a. Klienci indywidualni - to osoby fizyczne, końcowi odbiorcy usług, pasażerowie lub też osoby kontaktowe po stronie klientów Instytucjonalnych, których dane będą przechowywane w bazie danych na dostarczonej platformie.
- b. Klienci Instytucjonalni - to przedsiębiorstwa i organizacje, do których zaliczani są:
 - Organizatorzy i operatorzy Publicznego Transportu Zbiorowego,
 - Sieci sprzedaży detalicznej.
 - Operatorzy systemów sprzedaży w kanałach elektronicznych / online.
 - JST.
 - Operatorzy systemu FALA w zakresie serwisu, podwykonawcy kart FALA;
 - Podmioty zewnętrzne, np. firmy windykacyjne JST;
 - Przewoźnicy i kontrolerzy.
 - Służby ratownicze
 - Inne

II. 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. Zapewnienie na potrzeby platformy komponentu obsługi zgłoszeń.
4. Zapewnienie na potrzeby dostępu do informacji archiwalnych i obsługi zgłoszeń historycznych.

5. Zapewnienie na potrzeby platformy komponentu zapowiedzi głosowych i menu (komponent IVR), zgodnie ze strukturą menu dostarczoną na etapie analizy przedwdrożeniowej.
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 Linie 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. 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.
12. Świadczenie usługi w postaci dostarczania najwyższego standardu obsługi serwisowej w reżimie SLA.

III. DOSTARCZENIE PLATFORMY DO OBSŁUGI RUCHU PRZYCHODZĄCEGO I WYCHODZĄCEGO

ID	Wymaganie	Opis
W1	Nagrywanie rozmów	Wymagane nagrywanie rozmów wraz z funkcjonalnością pozwalającą na ich wyszukiwanie po co najmniej numerze, czasie (z możliwością określenia od – do), agencie. Dostęp do nagrań powinien być ograniczony dla wybranych osób. Wykonawca będzie udostępniał (na żądanie) Zamawiającemu nagrania poprzez link lub bezpieczne przesłanie plików w ogólnodostępnym formacie. Okres przechowywania nagrań przez Wykonawcę to co najmniej 12 miesięcy.
W2	Skrypty	Przygotowanie skryptów rozmów wraz z ich udostępnianiem agentowi podczas prowadzonych rozmów.
W3	Scenariusze	Wprowadzanie scenariuszy kontaktów z Klientem oraz przypisanie scenariuszy do poszczególnych rodzajów spraw i kampanii wychodzących.
W4	Integracja	Dostarczone rozwiązanie powinno być zintegrowane z systemami dziedzinowymi Zamawiającego.
W5	Baza pytań/wiedzy	Automatyczne generowanie rankingu najczęstszych pytań (generowanego w wyniku rejestrowania ścieżek przejścia przez interaktywny skrypt oraz zapisanych w platformie pytań, które zostały zgłoszone przez osoby kontaktujące się, a były niemożliwe do zaklasyfikowania do istniejących kategorii).
W6	Zarządzanie pracą agentów	Dynamiczny przydział zadań wg kompetencji pracowników i bieżącego obciążenia zadaniami. Działanie wykonywane przez Wykonawcę.
W7	IVR i jego obsługa	Automatyczna obsługa głosowa – wybór pozycji menu po zapowiedziach głosowych za pomocą kodów DTMF np. rodzaju żądanej informacji czy usługi,

		<p>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.</p> <p>Zmiany zapowiedzi lub też dodawanie nowych oraz zmiany drzewa IVR będą wykonywane przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego w ramach Oferty, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.</p>
W8	Tryby pracy	Dla połączeń wychodzących - plain, shared, preview, progressive, half-progressive.
W9	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.
W10	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>
W11	Badania satysfakcji	Funkcjonalność przeprowadzenia badania satysfakcji z obsługi po zakończeniu połączenia, poprzez wybór kodami DTMF. Możliwość definiowania do 5 pytań.

IV. DOSTARCZENIE DODATKOWEGO KOMPONENTU W MODELU OMNICHANNEL

1. Komponent powinien zawierać drzewiastą strukturę uprawnień dla poszczególnych ról i funkcji.
2. Administracja komponentu powinna zawierać możliwość delegowania ról grupom i pojedynczym użytkownikom.
3. Zapewnienie możliwości stworzenia bazy CRM dla ruchu przychodzącego z różnych kanałów teleinformatycznych.
4. Możliwość kolejkowania zgłoszeń i dystrybucja połączeń w oparciu o algorytmy dystrybucji połączeń.
5. Obsługa połączeń przychodzących również z oparciu o możliwości priorytetyzowania obsługi klientów typu VIP.
6. Komponent powinien ujednoclić różne formy kontaktu w jeden ujednoczony zbiór informacji o Kliencie.
7. Możliwość zarządzania tożsamością Klienta jako oddzielny byt.

8. Komponent powinien dostarczać możliwości stworzenia scenariuszy rozmów bez konieczności znajomości języka oprogramowania celem zautomatyzowania konkretnych procesów podczas rozmów.
9. Możliwość rejestracji rozmów i ich archiwizacja oraz płynne ich możliwości odtwarzania oraz wyszukiwania.
10. Możliwość posiadania wbudowanego modułu bazy wiedzy, który zapewni źródło wiedzy dla osób obsługujących infolinię.
11. Komponent powinien dostarczać zestaw narzędzi raportowych do prowadzenia statystyk.
12. Komponent powinien mieć możliwość tworzenia własnych zapytań SQL na potrzeby raportowe.
13. Komponent powinien zapewnić możliwość dołączania plików o maksymalnym rozmiarze 100 Mb. .
14. Zarządzanie komponentem odbywać się musi w oparciu o komponent kolejkowy a widoczność zasobów powinna dać możliwość na weryfikację obciążenia danej kolejki zgłoszeń.
15. Możliwość śledzenia postępów swoich prac w ramach jednego agenta.
16. Możliwość tworzenia dashboardów dla widoków określonych grup operatorów zawierający listę kolejek, statusy końca pracy, ilość przydzielonych zadań.
17. Możliwość otrzymywania parametrów SLA z komponentu.

V. PRZEPROWADZENIE INTEGRACJI Z HURTOWNIĄ DANYCH ZAMAWIAJACEGO

Wykonawca na potrzeby przeprowadzenia integracji z hurtownią danych zastosuje mechanizmu Debeziurm 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.

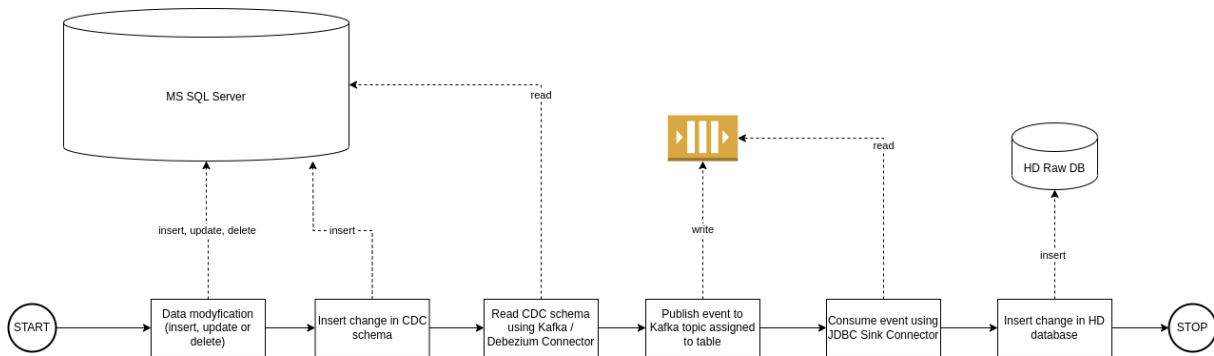
Debezium jest ściśle powiązane z Apache Kafka. Chociaż istnieje możliwość użycia Debezium w innej postaci to najczęściej wykorzystuje się Debezium jako konektor narzędzia Apache Kafka Connect. Przy pomocy konektora Debezium można wychwycić zmiany po stronie bazy danych i przekazać je do narzędzia Apache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

1. Włączenie usługi cdc i utworzenie schematu cdc przy użyciu komendy:

EXEC sys.sp_cdc_enable_db;

2. 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).

3. 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;
  
```

4. 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_AcclD, Acc_ParId, Acc_Numer, Acc_NumerIdx, Acc_Waluta, Acc_OObId,
  Acc_TypKonta, Acc_Rozrachunkowe, Acc_KontrolaSalda, Acc_Slownik, Acc_SlownikGrupa, Acc_NextAcclD,
  Acc_SlownikTyp, Acc_SlownikId, Acc_NieAktywne,
  Acc_Poziom, Acc_Analytika, 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_PrevAcclD'
  ,@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)

VI. PRZEPROWADZENIE INTEGRACJI Z JIRA SM - ZGŁOSZENIA II LINIA WSPARCIA

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/>)

VII. STWORZENIE KANAŁU KOMUNIKACJI – DEDYKOWANE FORMULARZE ZGŁOSZEŃ NA WEB

Platforma powinien posiadać możliwość stworzenia dedykowanych formularzy do zgłaszania Błędów w systemie PZUM. Formularze są wsparciem dla „Procedury Zarządzania incydentami i zgłoszeniami” w odrębnej procedurze InnoBalica, która zostanie udostępniona Wykonawcy po podpisaniu Umowy.

Formularze obejmują różne obszary zgłoszeń Oprogramowania i Sprzętu dla którego przewidziane są różne SLA. Wykonawca zobowiązany jest w ramach wewnętrznej procedury IB “Zarządzania Incydentami I zgłoszeniami” do przestrzegania sposobu zgłaszania zgłoszeń w systemie JIRA, lub przeprowadzenia integracji mającej na celu zmapowanie formularzy zgłoszeń ze swoim komponentem Zgłoszeń.

VIII. DOSTARCZENIE LICENCJI WIECZYSTYCH NA POTRZEBY ŚWIADCZENIA USŁUGII

Zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia Wykonawca dostarczy :

- a. Komponent Omnichannel Contact Center – maksymalnie 20 jednoczesnych użytkowników (dostępów);
- b. Komponent Obsługi Zgłoszeń – maksymalnie 20 jednoczesnych użytkowników (dostępów);
- c. Kanały IVR - maksymalnie 25 jednoczesnych kanałów;
- d. Nagrywanie połączeń - maksymalnie 20 jednoczesnych kanałów.

Zamawiający na potrzeby świadczenia usługi wsparcia przewiduje liczbę osób obsługujących w następującym wymiarze osobowym: 3 os. w trybie dziennym i 1 os. w trybie nocnym.

IX. SLA

Wykonawca będzie realizował Usługę z zachowaniem poniższych parametrów SLA CC:

- Czas odebrania połączenia – co najmniej 80 % rozmów odebranych do 3 minut od zestawienia połączenia. Pomiędzy godziną 22:00 a 6:00 dopuszcza się obniżenie wskaźnika do poziomu 40 % rozmów odebranych w wymaganym czasie.

X. SZKOLENIA

Wykonawca zrealizuje szkolenie dla wyznaczonych przez Zamawiającego administratorów. Szkolenie odbędzie się w wyznaczonym czasie i miejscu, w języku polskim. Szkolenie odbędzie się z wykorzystaniem sprzętu i oprogramowania obejmującego przedmiot umowy.

Wykonawca zrealizuje szkolenie z obsługi dostarczonych komponentów tj. Centrali PBX, IVR, Omnichannel Contact Center, Obsługi Zgłoszeń. W ramach szkolenia Wykonawca przeszkoli administratorów z zakresu konfiguracji i obsługi w/w komponentów.

Wykonawca zapewni niezbędne dokumenty szkoleniowe i instrukcje dla użytkownika.

Załącznik nr.1

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 będzie składał się z następujących elementów:

- **Komponent centrali PABX:** Zamawiający dostarczy wymaganą liczbę kanałów SIP-Trunk. Komponent centrali musi obsłużyć i współpracować z tego rodzaju łączami telekomunikacyjnymi.
- **Komponent IVR:** służy do generowania i odtwarzania komunikatów głosowych oraz budowania drzew wyboru, którymi Klient może posługiwać się dzwoniąc na numery kontaktowe zamawiającego. Powinien umożliwiać różne opcje integracji z systemami dziedzicznymi Zamawiającego.
- **Komponent Omnichannel Contact Center:** służy do zarządzania i dystrybucji interakcji z wielu kanałów kontaktu, takich jak voice, webchat, SMS, mail, chatbot. Powinien pozwalać na konfigurację mechanizmów ACD, priorytetyzację typów połączeń i nadawanie skilli użytkownikom platformy. Komponent powinien też umożliwiać realizowanie i zarządzanie kampaniami wychodzącymi. Powinien udostępniać moduł raportowania aktywności w obszarze obsługi interakcji.
- **Komponent Obsługi Zgłoszeń:** służy do przyjmowania, rozdzielania, obsługi zgłoszeń. Poprzez integracje powinien umożliwiać przesyłanie niektórych typów zgłoszeń na drugą linię wsparcia. Dane z tego komponentu raportowane powinny być 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 ma być zaprojektowany 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 musi mieć możliwość szyfrowania tego ruchu we wszystkich kanałach komunikacji: telefon, mail, webchat.
- Wszystkie interakcje, mail, telefon, webchat muszą być możliwe do zgrania i zarchiwizowania poza platformą, np. na dysku, serwerze, muszą być możliwe do wysłania mailem.
- Wszystkie interakcje muszą być możliwe do przeglądania, wyszukiwania, zgrywania 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 musi mieć jednoznaczne ID/znacznik, który umożliwi odszukanie jej bezpośrednio w platformie.

CRM:

- Moduł musi umożliwiać zarządzanie bazą Klientów. Musi umożliwiać identyfikację, wyświetlanie danych Klienta dzwoniącego, zapisywanie historii kontaktu z Klientem. Moduł musi umożliwiać wprowadzanie danych nowego Klienta, edytowania danych a także identyfikację źródła kontaktu, np.. Telefon, sms, mail, chat, formularz.
- Moduł CRM musi posiadać tzw, funkcję kartoteki Klienta. Kartoteka powinna przejrzysto prezentować dane Klienta tak aby widoczne były jego dane (imię, nazwisko itp) oraz historia kontaktów. Z pozycji kartoteki Klienta powinna być możliwość odczytania historii komunikacji mail, chat, sms a także powinien być dostęp do nagrań połączeń telefonicznych,

- Moduł CRM musi posiadać możliwość wyszukiwania Klienta/rekordu po danych tj. Nazwisko, numer telefonu, danych adresowych, danych identyfikacyjnych np.. ID, PESEL.
- Kartoteka Klienta powinna umożliwiać pozostawianie notatki po każdej interakcji z Klientem. Notatka powinna być dostępna dla innych pracowników, powinna być dostępna i widoczną przy każdej kolejnej interakcji z Klientem.
- Moduł Contact Center musi posiadać funkcjonalność tworzenia tasków na kontakcie. Funkcjonalność powinna notyfikować o zbliżającym się zadaniu wpisanym na kartotece Klienta. Funkcja musi wysyłać do konsultanta notyfikację przed upłynięciem terminu realizacji zadania.
- Moduł musi posiadać możliwość importowania bazy kontaktów lub update bazy. Moduł musi obsługiwać pliki tekstowe np. CSV, generowane z zewnętrznych systemów.

Raporty:

- Komponent musi posiadać gotowe raporty z minimalnym zakresem tj. :
 - Raporty pracy konsultantów
 - Raporty z komponentu IVR
 - Raporty z outboundowych kampanii telefonicznych
 - Raporty ruchu przychodzącego (inbound)
 - Billingi połączeń wychodzących i przychodzących
 - Billingi połączeń realizowanych na GSM
- Komponent powinien posiadać trzy rodzaje raportów:
 - nowe i rozwiązane zgłoszenia narastająco:
 - Data od,
 - Data do,
 - Interwał próbek czasowych (do wyboru dzienny, tygodniowy, miesięczny),
 - Kategorie,
 - Priorytety
- procent rozwiązanych zgłoszeń w oczekiwanym czasie:
Wymagane filtry:
 - Data od,
 - Data do,
 - Kategorie,
 - Priorytety,
 - Właściciele.
- średni czas rozwiązania zgłoszeń:
Wymagane filtry:
 - Data od,
 - Data do,
 - Kategorie,
 - Priorytety,
 - Właściciele

Moduł powinien być przygotowany do tworzenia nowych raportów, na podstawie wskazówek Zamawiającego.

- Komponent musi zawierać funkcjonalność słowników, gdzie powinno dać się zdefiniować wartości pól dynamicznych do uzupełniania w zależności od kategorii i podkategorii zgłoszeń.

- Komponent obsługi zgłoszeń musi posiadać funkcjonalności kontroli terminowości realizacji zgłoszeń. Powinny w związku z tym być wysyłane automatycznie raporty w ciągu dnia, które pokazują, na których zgłoszeniach termin realizacji dobiega końca zgodnie z terminami wyznaczonymi przez SLA.
- Komponent musi wysyłać do użytkowników powiadomienia w aplikacji oraz powiadomienia mailowe, że termin na realizację danych zgłoszeń kończy się.
- Moduł obsługi zgłoszeń musi być w pełni zintegrowany z pozostałymi modułami platformy, zwłaszcza z modułem Omnichannel Contact Center oraz z systemem Jira Zamawiającego.
- Komponent obsługi zgłoszeń, kiedy osoba dzwoniąca zostanie zidentyfikowana w module Omnichannel Contact Center, otworzy automatycznie kartę Zgłaszającego i pokaże zapisane na tym zgłaszającym zgłoszenia.

Obsługa zgłoszeń:

- Komponent będzie umożliwiać:
 - 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 zgłoszeń musi umożliwiać zarówno logowanie loginem i hasłem, jak i logowanie poprzez integrację z AD Zamawiającego.
 - Komponent musi umożliwiać zarządzanie użytkownikami. Z poziomu dedykowanego do tego panelu musi być możliwość wykonania poniższych czynności:

- dodawanie,
- usuwanie
- przeglądanie
- modyfikacja

- Komponent musi dawać funkcjonalność definiowania i modyfikacji ról dla użytkowników. Musi też być możliwość zarządzania odpowiednimi pakietami uprawnień.