

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. 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), integruje 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.

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

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.
Dostęp do platformy	Infrastruktura Wykonawcy, na której są zainstalowane i skonfigurowane komponenty Contact Center oraz Dziennik Zgłoszeń

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 występuję 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 realizacja 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 2 tygodni od daty podpisania Umowy.

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 2 tygodni liczonych od dnia podpisania umowy,
 - Aktualizacja platformy informatycznej POP potwierdzonej obustronnie podpisanym protokołem odbiorczym.

Dla Zadania nr 1 przewiduje się realizację funkcji z Tabeli nr 1.: DZ.11.; DZ.7. ; DZ.10.; DZ.13

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 .: DZ.1.; DZ.2. ; DZ.3.; DZ.4.; DZ.5.; DZ.6.; DZ.8.; DZ.9.; DZ.12.; DZ.13

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 Linię 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 agentów	pracą Dynamiczny przydział zadań wg kompetencji pracowników i bieżącego obciążenia zadaniami. Działanie wykonywane przez Wykonawcę.

W6	IVR	<p>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.</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>
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	Funkcjonalność przeprowadzenia badania satysfakcji z obsługi po zakończeniu połączenia, poprzez wybór kodami DTMF. Możliwość definiowania do 5 pytań.

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.

Zamawiający jednocześnie zastrzega możliwość rozbudowy systemu o nowe licencje.

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 ujednocila różne formy kontaktu w jeden ujednociony 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. Posiadania wbudowany modułu 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 obłożenia 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 CC:
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
 - telefoniczne 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 funkcjonalnościProśba o informacjęKonsultacje 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:

- wykonanie diagnozy Incydentu wymaga przekazania dodatkowych informacji przez Zamawiającego od momentu skutecznego wezwania Zamawiającego do czasu otrzymania wymaganych informacji przez Wykonawcę,
- do rozwiązania Incydentu wymagane jest wykonanie działań naprawczych przez Zamawiającego na podstawie dostarczonych instrukcji przez Wykonawcę,
- 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

- Osoby, które należy informować o planowanych pracach serwisowych określone są w Umowie.
- 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.
- 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.
- 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 obsługiwać 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 dziedzicznymi 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, 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 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
DZ.1	Zmiana podkategorii	Możliwość zmiany kategorii, podkategorii i priorytetu	Przeniesienie do DZ flow statusów 1:1 z Systemu JIRA, umożliwi to bezpośrednio w DZ zmianę Statusów, które to zmiany będą miały odzwierciedlenie w Systemie JIRA	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 wystania do JIRY.
DZ.2	Zawieszanie zgłoszeń	Możliwość zawieszania zgłoszeń (status: ON HOLD) do konkretnej daty i godziny wybranej z kalendarza	Status ON HOLD jest statusem w aplikacji JIRA - nie w DZ Przy zawieszonym 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.	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 Etykiety z nazwą kategorii i podkategorii (do statusów w accordionie), mechanizm tagów + historii "zaplanowano automatyczną..." Zmiana statusu na dowolny wyłącza zaplanowaną akcję.
DZ.3	Integracja z JIRA	Komentarze W Systemie JIRA widoczne w DZ z możliwością obustronnej komunikacji	Komentarze W Systemie JIRA widoczne w DZ z możliwością obustronnej komunikacji	Integracja od momentu wdrożenia. Dajemy etykietę "ADS: + imię i nazwisko przed komentarzem" Przy zmianie statusu powinien iść też komentarz (JIRA to wymaga).
DZ.4	Integracja z JIRA	Zamknięte zgłoszenia w JIRA (status COMPLETED) nie zmieniają statusu w DZ (pozostają w statusie W TRAKCIE)	Przeniesienie statusów DZ <-> JIRA 1:1 - włącznie z angielskimi odpowiednikami	W DZ pomiędzy statusem W TRAKCIE a ZAWIESZONE należy dodać status UKOŃCZONE. Pełna synchronizacja statusów DZ <-> JIRA.
DZ.5	Integracja z JIRA	Historia zmian z JIRA (priorytet, komentarze, kategoria, status)	W DZ widoczna historia zdarzeń z Systemu JIRA widoczna w osobnej zakładce - HISTORIA	Dziennik zgłoszeń będzie posiadał dodatkową zakładkę w szczegółach zgłoszenia pt. "HISTORIA JIRA", która zawierać będzie całą historię ze zgłoszenia pochodzącą z JIRY.

DZ.6	Powiadomienia i monity	Monit / powiadomienie w zgłoszeniach w których nastąpiła jakaś zmiana np. dodany komentarz	Powiadomienia w DZ odnośnie jakichkolwiek zmian dokonywanych w DZ poprzez operatorów infolinii, bądź jakiegokolwiek innego użytkownika	Konfiguracja elastyczna powiadomień globalnie i per user. Konfiguracja powiadomień SLA (maila + dzwoneczek) globalnie per rola. Możliwość nadania uprawnienia użytkownikom do indywidualnego konfigurowania powiadomień m.in. o SLA dzwoneczkowych i mailowych + indywidualna konfiguracja per user.
DZ.7	Raporty	Raportowania i Analizy	Raporty Czas rozwiązania zgłoszeń Liczby zgłoszeń Rodzaj problemów Raporty per kategoria / podkategoria Do analizy i dostarczenia przez IB zakres danych przedstawianych na raportach, widoczne w raporcie rozwiązania problemów przez operatorów PIRIOS (liczba)	Przygotowanie jednego raportu, który zawierać będzie dane jak poniżej: Czas rozwiązania zgłoszeń Liczby zgłoszeń Rodzaj problemów Raporty per kategoria / podkategoria Do analizy i dostarczenia przez IB zakres danych przedstawianych na raportach, widoczne w raporcie rozwiązania problemów przez operatorów PIRIOS (liczba) Możliwe do ustawienia filtry generowanych danych: Data od, data do, podkategorie, priorytet, interwał próbek czasowych. Raport będzie możliwy do wygenerowania w aplikacji DZ m.in w formatach: csv, excel, word, PDF, mhtml.
DZ.8	Moduł E-mail	Wiadomości e-mail odbierane przez Conactis'a i w miarę potrzeby utworzenie zgłoszenia w DZ lub maile bezpośrednio do DZ. Szablony odpowiedzi, wyszukiwanie klientów po mailu / ID - historia reklamacji / odpowiedzi, Możliwość powiazania wiadomość e-	W DZ bramka do zarządzania mailami z adresu info@systemfala.pl w zakresie odbierania i prowadzenia korespondencji obustronnej z użytkownikami.	MODUŁ MAILOWY do swobodnej komunikacji ala "klient pocztowy" + 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). Szablony odpowiedzi - edytor szablonów (znaczniki) + endpoint do wysyłania 6

		mail ze zgłoszeniem		
DZ.9	Formularze DZ	Formularze zgłoszeń w DZ	Modyfikacja i aktualizacja obecnych formularzy o pola obligatoryjne/opcjonalne	Obligatoryjne pola - do ustalenia na etapie wykonawstwa pełna lista pól, które powinny zostać zmienione pod kątem obligatoryjności względem obecnego stanu.
DZ.10	Filtrowanie zgłoszeń	Pracownicy	Dodatkowy moduł "Pracownicy" lub filtr na głównej liście zgłoszeń "Obsługujący"	Aplikacja będzie posiadała możliwość wyfiltrowania listy zgłoszeń po użytkownikach, którzy brali udział w obsłudze danego zgłoszenia tj. utworzyli zgłoszenie, zmienili status, skomentowali itp. Zrealizowanie funkcjonalności będzie polegało na umieszczeniu dodatkowego filtra na głównej liście zgłoszeń o nazwie "Obsługujący" wraz z możliwością przeszukiwania po użytkownikach. Alternatywnie do ustalenia inne rozwiązanie np. dodatkowy moduł "Pracownicy" (wycena odrębna na żądanie).
DZ.11	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.

DZ.12	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)
-------	--------------------	---	---	--

DZ.13	Kontrola Jakości Obsługi	Karta Oceny Konsultanta	Możliwość oceny konsultanta na podstawie karty oceny przygotowanej wspólnie przez zamawiającego i wykonawcę. Ocenie podlega jakość rozmowy z klientem oraz jakość wprowadzanego zgłoszenia.	Zamawiający będzie mógł ocenić jakość obsługi przez konsultantów infolinii. Poziom wymagany: Średni miesięczny wynik konsultanta to $\geq 92\%$ Średni miesięczny wynik całej infolinii to $\geq 93\%$ Częstotliwość badań: Każdy konsultant min. 3 oceny w miesiącu kalendarzowym
-------	--------------------------	-------------------------	---	---