



Warszawa, dnia 21.03.2025 r.

Prokuratura Okręgowa
w Warszawie
ul. Chocimska 28, 00-791 Warszawa

Szanowni Państwo,

W związku z koniecznością zaprojektowania, wykonania oraz wdrożenia do użytkowania Elektronicznego Systemu Biura Obsługi Interesantów wraz z opracowaniem i przekazaniem pełnej dokumentacji, szkoleniem osób obsługujących System BOI, rękojmią, gwarancją, opieką i serwisem na czas trwania umowy, Prokuratura Okręgowa w Warszawie zwraca się z prośbą o przedstawienie kalkulacji cenowej w ramach badania rynku.

Opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik do niniejszego zapytania.

Prosimy o przygotowanie i przesłanie wyceny do dnia 28.03.2025 r., na adres

e-mail: zamowienia@prokuratura.gov.pl

DYREKTOR
Finansowo-Administracyjny
PROKURATURY OKRĘGOWEJ
w Warszawie

Izabela Szabelewska

Opis przedmiotu zamówienia Elektronicznego Systemu Biura Obsługi Interesantów Prokuratury Okręgowej w Warszawie.

1. Przedmiot zamówienia

Zaprojektowanie, wykonanie oraz wdrożenie do użytkowania Elektronicznego Systemu Biura Obsługi Interesantów (dalej: System BOI) wraz z opracowaniem i przekazaniem pełnej dokumentacji, szkoleniem osób obsługujących System BOI, rękojmią, gwarancją, opieką i serwisem na czas trwania umowy.

W skład przedmiotu zamówienia wchodzi:

- 1) dostawa niezbędnego sprzętu, w tym serwera z możliwością automatycznego wykonywania i katalogowania kopii bezpieczeństwa przechowywanej na nim bazy danych z zastrzeżeniem, iż nośniki danych które będą wykorzystywane w ramach Systemu BOI, dostarczy Zamawiający, według zaleceń Wykonawcy;
- 2) dostarczenie i zainstalowanie niezbędnego oprogramowania na sprzęcie należącym do Zamawiającego oraz sprzęcie dostarczonym przez Wykonawcę wraz z udzieleniem licencji na ww. oprogramowanie na czas trwania umowy;
- 3) sporządzenie i przekazanie pełnej dokumentacji Systemu BOI w języku polskim, w wersji papierowej i elektronicznej, w tym dokumentacji obsługi Systemu BOI dla użytkowników oraz dokumentacji zarządzania Systemem BOI dla administratorów;
- 4) wykonanie pełnej, dostosowanej do wymagań Zamawiającego konfiguracji Systemu BOI oraz wchodzących w jego skład elementów (w tym sprzętu i oprogramowania);
- 5) wdrożenie Systemu BOI tj. uruchomienie i przekazanie do korzystania Zamawiającemu;
- 6) przeprowadzenie szkoleń z obsługi Systemu BOI dla osób obsługujących (do 10 osób) oraz dla administratora z zagadnień związanych z obsługą Systemu BOI, w tym w szczególności związanych z nadzorowaniem tworzenia kopii danych, korektą błędnych operacji, konfiguracją i parametryzacją systemu, bezpieczeństwem i ochroną danych osobowych w Systemie BOI.

2. Zakres zamówienia:

System BOI musi umożliwiać kontakt co najmniej za pomocą następujących kanałów komunikacji:

- 1) połączenia telefoniczne;
- 2) obsługa osobista.

3. Opis potrzeb i wymagań Zamawiającego:

System BOI musi spełnić poniższe warunki:

- 1) funkcjonować w połączeniu klient – serwer;
- 2) obsługiwać kolejgowany ruch (telefoniczny, osobisty oraz ew. realizowany za pomocą innych kanałów komunikacji) w jednym spójnym systemie informatycznym – jeden interfejs, jedno miejsce zarządzania, jedna logiczna kolejka dla wszystkich spraw;
- 3) posiadać dedykowaną aplikację na komputerach pracowników Zamawiającego (max. 10 stanowisk) umożliwiającą wraz z innymi elementami Systemu BOI:
 - a. tworzenie zindywidualizowanych profili dla poszczególnych pracowników obsługujących System BOI, zapisywanie ww. profili oraz korzystanie z nich na dowolnych komputerach działających w ramach Systemu BOI,
 - b. wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń,
 - c. obsługę wewnętrzną książki telefonicznej,
 - d. zawieszanie i przywracanie połączeń,
 - e. bezpośrednie przekazywanie i przekazywanie z konsultacją,
 - f. zapisywanie historii połączeń oraz jej przeszukiwanie,
 - g. tworzenie krótkich notatek do połączeń wraz z możliwością ich późniejszego wyszukiwania według słów kluczowych;
- 4) posiadać interfejs do wizualizacji kolejek przy użyciu dedykowanego panelu LCD (dostarczenie 1 sztuki ww. urządzenia z wyświetlaczem o przekątnej minimum 43 cale) obejmujący swoim zakresem:
 - a) informację o aktualnej ilości aktywnych stanowisk obsługi,
 - b) informację o aktualnej ilości oczekujących interesantów
 - c) alert graficzny o przywołaniu interesanta do stanowiska obsługi wraz z głosowym przywołaniem;
- 5) posiadać urządzenie do wydawania biletów tzw. biletomat (dostarczenie jednej sztuki urządzenia), który:

- a. posiada zintegrowaną drukarką biletów,
 - b. posiada wyświetlacz dotykowy,
 - c. posiada jednolitą obudowę, stabilnie umocowane (sposób montażu do uzgodnienia z Zamawiającym);
- 6) posiadać wyświetlacze przy stanowiskach obsługi (dostarczenie 2 sztuk takich urządzeń), o przekątnej minimum 13 cali które będą informowały o dostępności danego stanowiska, numerze stanowiska oraz bilecie, który aktualnie jest obsługiwany przez pracownika;
- 7) posiadać interfejs do obsługi połączeń telefonicznych, który:
- a. oparty jest na jednym numerze infolinii do obsługi interesantów,
 - b. jest wyposażony w interaktywny system zapowiedzi głosowych, który daje możliwość wyboru tematu sprawy, przekazuje stosowne informacje głosowe, umożliwia połączenie z pracownikiem Systemu BOI, pozwala na jego modyfikacje w przyszłości (Wykonawca na wezwanie Zamawiającego będzie miał obowiązek stworzenia lub modyfikacji treści zapowiedzi i wprowadzenia jej do systemu),
 - c. umożliwia monitorowanie połączenia znajdującego się w kolejce przekazując informacje o czasie oczekiwania, numerze dzwoniącym i kolejności w kolejce,
 - d. umożliwia pracownikowi Systemu BOI podjęcie samodzielnej decyzji o nawiązaniu rozmowy z danym interesantem czekającym w kolejce,
 - e. umożliwia nagrywanie i przechowywanie treści prowadzonych rozmów;
- 8) posiadać możliwość tworzenia i udostępniania osobom uprawnionym raportów dot. działania Systemu BOI, możliwych do wyeksportowania do formatu obsługiwanego przez aplikację MS Excel, obejmujących co najmniej
- a. ilość obsłużonych interesantów za pomocą wybranych kanałów komunikacji w podziale na wybrane jednostki czasu (dni, tygodnie, miesiące),
 - b. czas obsługi interesantów przez pracownika BOI w tym całkowity czas obsługi/czas obsługi interesanta telefonicznego/czas obsługi interesanta osobistego,
 - c. przeciętny czas oczekiwania na obsłużenie interesanta;
- 9) posiadać rejestr aktywności użytkowników zawierający w szczególności takie dane jak czas operacji, jej rodzaj, identyfikator użytkownika;
- 10) edycja, usunięcie), identyfikator użytkownika;
- 11) spełniać najwyższe standardy bezpieczeństwa (w tym – w zakresie ochrony przetwarzanych danych osobowych), w szczególności:

- a. posiadać mechanizm nadawania uprawnień zapewniający, że dany użytkownik będzie posiadał uprawnienia tylko do ściśle określonych danych oraz funkcjonalności systemu,
- b. posiadać bezpieczny mechanizm przesyłania i przechowywania danych, w tym szyfrowanie bazy danych, a także stosowanie protokołów szyfrowanych dla połączeń między elementami systemu,
- c. umożliwiać tworzenie kopii zapasowych baz danych oraz innych istotnych elementów systemu przechowywanych poza bazą, w sposób umożliwiający odtworzenie bazy danych z dokładnością do ostatniej poprawnej operacji.

12) Umożliwiać korzystanie z systemu osób ze szczególnymi potrzebami.

4. Dostawa

Zamawiający wymaga aby Wykonawca dostarczył kompletny system posiadający funkcjonalność scharakteryzowaną w Opisie Przedmiotu Zamówienia.

5. Wdrażanie

Wykonawca dostarczy serwer bez nośników, a Zamawiający dostarczy nośniki wskazane przez Wykonawcę. Na serwerze Wykonawca zainstaluje wskazany przez siebie system operacyjny. Wykonawca zobowiązany jest udostępnić pliki instalacyjne systemu operacyjnego oraz zapewnić odpowiednie licencje, jeśli są wymagane. Konfiguracja serwera przeprowadzona zostanie przez Wykonawcę (instalacja niezbędnych aplikacji, rozszerzeń, konfiguracja zabezpieczeń, instalacja systemu BOI itp.).

System powinien zostać skonstruowany tak, by zapewnić bezpieczeństwo gromadzonych danych.

6. Analiza przedwdrożeniowa

Zamawiający wymaga przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej. Analiza przedwdrożeniowa zostanie zatwierdzona przez Zamawiającego przed rozpoczęciem prac wdrożeniowych.

Analiza przedwdrożeniowa musi zawierać przynajmniej:

harmonogram wdrożenia, z podziałem na poszczególne etapy, opis planowanego procesu wdrażania systemu, opis funkcjonalności poszczególnych modułów systemu BOI oraz powiązania pomiędzy nimi, sposób integracji systemu BOI z systemami posiadanymi już przez Zamawiającego, sposób podłączenia systemu BOI do sieci Zamawiającego.

7. Obsługa powdrożeniowa

Serwis powdrożeniowy Zamawiający traktuje jako usługę świadczoną przez Wykonawcę w czasie trwania umowy obejmującą w szczególności

- 1) nadzór nad dostarczonymi przez Wykonawcę elementami systemu komputerowego, konserwację serwera i innych elementów wchodzących w skład Systemu BOI oraz dostarczonego oprogramowania wraz z jego bieżącą aktualizacją;
- 2) bieżące usuwanie zgłaszanych przez Zamawiającego wad, z zastrzeżeniem, że czas reakcji na wadę nie może przekraczać 2 godzin, natomiast czas usunięcia awarii nie może być dłuższy niż 12 godzin od momentu zgłoszenia problemu;
- 3) zapewnienie usługi „hot-line” – rozumianej jako usługa wsparcia telefonicznego od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00;
- 4) świadczenie usług serwisowych na terenie obiektu w zależności od potrzeb.