

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

1. Informacje ogólne

Niniejszy dokument stanowi szczegółowy opis przedmiotu zamówienia na dostarczenie systemu contact center na potrzeby bezpłatnej Infolinii Rzecznika Praw Pacjenta.

Bezpłatna infolinia dla pacjentów jest jednym z narzędzi działania Rzecznika Praw Pacjenta. Celowość działania infolinii jako istotnego źródła informacji o trybie ubiegania się o świadczenia opieki zdrowotnej, zwłaszcza w kontekście uprawnień pacjenta wskazanych w ustawie sprawia, że z roku na rok, ilość rozmówców Telefonicznej Informacji Pacjenta RPP wzrasta. Zwiększone zainteresowanie korzystaniem ze wskazówek, informacji i porad udzielanych przez pracowników Urzędu skutkuje koniecznością rozwinięcia efektywnego i sprawnego systemu wsparcia uwzględniającego potrzeby oraz oczekiwania pacjenta. Dlatego w ramach działań Rzecznika ważne jest wykorzystanie różnorodnych form komunikacji oraz podjęcie działań mających na celu podniesienie jakości usługi świadczonej za pośrednictwem infolinii RPP. Możliwe jest to poprzez usprawnienie obsługi ruchu telefonicznego, jak również umożliwienie korzystania z nowoczesnych form kontaktu jak e-mail, chat, videochat, a przez to zapewnienie klientom - pacjentom obsługę w wybranym przez nich sposobie oraz zapewnienie stałej jakości obsługi poprzez wszystkie nowoczesne formy kontaktu.

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest instalacja on-premises na serwerach Zamawiającego, wdrożenie i integracja w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta systemu contact center do obsługi ruchu telefonicznego na Infolinii Biura Rzecznika Praw Pacjenta, w celu usprawniania wszechstronnej obsługi zgłaszających się do Biura Rzecznika Praw Pacjenta interesariuszy i zapewnienie możliwości szybkiego i skutecznego udzielenia wsparcia w sytuacjach związanych z korzystaniem ze świadczeń w systemie ochrony zdrowia.

System contact center zainstalowany on-premises jako system służący do obsługi infolinii i innych środków komunikacji (e-mail, chat, videochat, SMS) w celu komunikacji z klientami - pacjentami, powinien spełniać funkcje:

- a. efektywne narzędzie do wszechstronnej i inteligentnej obsługi ruchu telefonicznego,
- b. poprawa efektywności i zautomatyzowanie procesu obsługi klienta,
- c. skuteczniejsza weryfikacja i ocena pracy konsultantów, jak również zwiększenie wydajności i jakości pracy,
- d. szybsza interakcja z klientem poprzez pełny wgląd do historii kontaktu,

- e. możliwość integracji i wymiany danych z dotychczas używanymi systemami,
- f. dostępny kanał komunikacji video oraz chat z klientem, z opcją współdzielenia dokumentów i pełną rejestracją.

Oferta na system contact center powinna zawierać w cenie:

- 1. 30 licencji agenta,
- 2. 5 licencji supervisora,
- 3. 2 licencje administratora.

3. Termin realizacji

Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć, zainstalować, wdrożyć i zintegrować rozwiązanie świadczące usługi contact center w terminie do 31 grudnia 2021 r. Zamawiający dopuszcza, aby niektóre z funkcjonalności związane z integracją rozwiązania contact center z wewnętrznymi systemami Zamawiającego Wykonawca wdrożył w terminie do 31.03.2022 r.

4. Wymagania ogólne

System powinien posiadać następujące funkcjonalności:

- 1) Automatyczne rozpoznawanie Klienta na podstawie numeru telefonu (ANI), numeru wybranej usługi (DNIS) oraz autoryzacji na bazie ID i PIN.
- 2) Automatyczne udostępnianie informacji technicznych, handlowych i marketingowych przechowywanych w postaci nagranych zapowiedzi, lub z wykorzystaniem systemu Text To Speech.
- 3) Automatyczna prezentacja danych udostępnionych w systemach zewnętrznych (systemy bilingowe, CRM, Trouble Ticketing itp.).
- 4) Automatyczne informowanie o aktualnych kwestiach rozpatrywanych w kontekście danego Klienta.
- 5) Interakcja z Klientem.
- 6) Przetwarzanie danych wprowadzonych przez klientów.
- 7) Przełączanie rozmowy do konsultantów lub do innego serwisu automatycznego.
- 8) Integracja z zewnętrznymi systemami, wymiana danych w zakresie informacji pozostawionych w aplikacji IVR przez Klienta oraz parametrów odczytywanych i przekazywanych poprzez centrale telefoniczną.
- 9) Zaawansowany edytor graficzny do tworzenia i modyfikacji komunikatów IVR.
- 10) Duża skalowalność platformy organizowana poprzez instalację kart, zwiększanie zasobów licencyjnych oraz multiplikację serwerów.

- 11) Logowanie i monitorowanie zdarzeń z pracy systemu.
- 12) Implementacja i integracja z systemami zewnętrznymi.
- 13) Dostęp do wbudowanych funkcji poczty głosowej.
- 14) Możliwość wysyłania wiadomości SMS, email za pomocą dedykowanego modułu.
- 15) Agregowanie danych do celów raportowych z dowolnego etapu obsługi połączenia za pomocą wbudowanego systemu raportowania.
- 16) Tworzenie raportów we własnym zakresie poprzez graficzny generator raportów.

5. Wymagania szczegółowe:

- 1) Budowa infolinii przychodzących.
- 2) Kolejowanie i automatyczna dystrybucja połączeń w zależności od definiowalnych kryteriów - ACD, przy czym algorytmy kolejowania powinny móc uwzględniać:
 - a) obciążenie agenta (czas rozmów, ilość odebranych połączeń, czas nieaktywności i inne),
 - b) fakt posiadania przez agenta konkretnych umiejętności (skill) wraz z możliwością określenia ich poziomu (skill level - infolinia, I/II linia wsparcia) oraz dawać możliwość modyfikowania SBR (Skills-based routing) dla supervisora,
 - c) czas/datę, porę dnia i tygodnia,
 - d) dodatkowe informacje o dzwoniącym dostępne z zewnętrznych źródeł danych IVR (Interactive Voice Responder).
- 3) Definicja konsultantów.
- 4) Wbudowany softphone w aplikacji agenta.
- 5) Ruch wychodzący manualny.
- 6) Realizacja callbacków.
- 7) Ruch wychodzący automatyczny (tryb preview i progressive).
- 8) Podstawowe raporty predefiniowane w systemie.
- 9) Routing połączeń na podstawie hunt grup.
- 10) Ładowanie danych do systemu manualnie.
- 11) Monitorowanie czasu oraz statusu konsultantów.
- 12) Statusowanie pracy konsultantów.
- 13) Kierowanie połączeń na podstawie umiejętności konsultantów (Skill Based Routing).
- 14) Wszyscy agenci powinni mieć licencje w ramach których powinni móc obsługiwać dowolny kanał komunikacyjny.
- 15) możliwość sterowania przebiegiem połączenia przez agenta:
 - a. transfer połączenia na inny numer,

- b. konsultacja,
 - c. transfer po konsultacji,
 - d. hold.
- 16) Definiowanie priorytetów w kampaniach i kolejkach.
 - 17) Blending (łączenie) kanałów kontaktu Inbound i Outbound.
 - 18) Nagrywanie połączeń.
 - 19) Archiwizacja nagrań na zasobie systemu do 12 m-cy.
 - 20) Możliwość eksportowania plików dźwiękowych w formacie WAV lub MP3.
 - 21) Opcjonalne rozszerzenie przestrzeni,
 - 22) Skrypter rozmów,
 - 23) Zapisywanie statusu rozmowy.
 - 24) Bezpośredni dostęp do bazy danych dla zespołów raportowych.
 - 25) Możliwość stworzenia kastomizowanych raportów.
 - 26) Zaawansowana budowa drzew IVR.
 - 27) API integracyjne do wykorzystania w systemach Zamawiającego.
 - 28) Praca w trybie Predictive i Autopredictive.
 - 29) Ruch wychodzący automatyczny (tryb preview i progressive).
 - 30) Zaawansowana budowa drzew IVR dla połączeń wychodzących.
 - 31) Zaawansowana detekcja poczt głosowych AMD.
 - 32) Skrypter rozmów.
 - 33) Bezpośredni dostęp do bazy danych dla zespołów raportowych.
 - 34) Możliwość stworzenia raportów dopasowanych do indywidualnych potrzeb Zamawiającego.
 - 35) Zarządzanie statusami konsultantów.
 - 36) Definiowanie statusów produktywnych i nieproduktywnych.
 - 37) Rozliczalność stanów pracy konsultantów wraz z aktywnościami.
 - 38) Podgląd ekranu doradcy live.
 - 39) Podsluch agenta z możliwością konferencji.
 - 40) Czat wewnętrzny z konsultantem (podpowiedzi).
 - 41) Wallboard - prezentacja wybranych wskaźników.
 - 42) Bieżąca kontrola pracy agentów przez jednocześnie do 5 nadzorców (supervisors),
posiadających licencje z poszerzonym zakresem funkcjonalności w stosunku do agentów o
funkcje: raportowania, przeszukiwania biblioteki nagrań.
 - 43) Dostęp supervisor'a do historii połączeń, nagrań, maili, chatów, raportów statystycznych oraz
funkcji zarządzania agentami, listami kontaktów i innymi parametrami.

- 44) Kanał chat.
- 45) Automatyczne zapowiedzi chat.
- 46) Definiowana baza odpowiedzi dostępna dla doradcy.
- 47) Kanał email, Kanał SMS.
- 48) Przechowywanie zapisów chat 12 m-cy.
- 49) Przechowywanie maili 12 m-cy.
- 50) Ankieta satysfakcji.
- 51) Możliwość stworzenia kastomizowanych raportów.
- 52) Kanał video.
- 53) Możliwość obsługi do 30 wydzielonych stanowisk do pracy zmianowej z wykreowanymi kontami dla poszczególnych agentów (liczba kont agentów minimum 50) oraz w ramach pakietu licencji System powinien dawać możliwość skorzystania z IVR nie mniej jak 30 klientom jednocześnie w kolejce oczekującej.
- 54) System musi zapewniać funkcjonalność samokontroli działania rozumianej jako automatyczne testowanie działania serwisów działających na serwerze oraz możliwość wysyłania komunikatów o stanie Systemu protokołem SNMP oraz na definiowane w Systemie konta poczty internetowej.
- 55) System musi umożliwiać konfigurację progów zajętości pamięci i dysków, dla których następuje powiadomienie SMTP.
- 56) System musi posiadać mechanizmy służące do wykonywania kopii bezpieczeństwa danych i konfiguracji do wskazanej lokalizacji zdalnej poprzez protokół ssh oraz ftp.
- 57) System powinien być wyposażony w mechanizmy łatwego przywracania konfiguracji i danych z kopii bezpieczeństwa. Wykonywanie kopii bezpieczeństwa powinno być możliwe automatycznie z wykorzystaniem definiowanych harmonogramów oraz ręcznie na podstawie odpowiedniej funkcji dostępnej dla użytkowników systemu z odpowiednimi uprawnieniami.

6. Integracja

System Contact center musi posiadać narzędzia do integracji z innymi systemami Zamawiającego:

- 1) Integracja z autorskim systemem RPP Stat, którego Zamawiający jest właścicielem - celem integracji jest otwarcie/ podniesienie nowej karty statystycznej systemu RPP Stat w oknie aplikacji agenta w systemie contact center w momencie odebrania połączenia przychodzącego.
- 2) Integracja z systemem EZD PUW: Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją autorstwa Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego w Białymstoku - celem integracji jest przeszukiwanie bazy danych EZD po numerze telefonu i zwracanie wyniku w postaci aktywnego linku do karty

klienta wyświetlającego się w aplikacji agenta. W linku powinny wyświetlać się podstawowe dane takie, jak: numer sprawy, imię i nazwisko prowadzącego sprawę.

7. Moduł raportowania:

- 1) System musi posiadać narzędzie raportujące pozwalające na ręczne oraz zautomatyzowane generowanie raportów w zakresie wszystkich parametrów zarządzanych przez produkt.
- 2) Rozbudowany moduł raportowy umożliwiający wygenerowanie statystyk online i raportów historycznych oraz możliwość tworzenia szablonów raportów
- 3) Narzędzie raportujące powinno pozwalać na przygotowanie i wygenerowanie raportów dotyczących:
 - a) dziennej\tygodniowej\miesięcznej liczby połączeń, chatów SMS-ów, videochatów przychodzących, wychodzących i obsłużonych,
 - b) dziennej\tygodniowej\miesięcznej liczby połączeń nieodebranych,
 - c) średniego czasu oczekiwania klienta na połączenie z konsultantem – z wyodrębnieniem czasu spędzonego na IVR (average waiting time) (per okres/ per konsultant),
 - d) średniego czasu rozmowy z konsultantem (average speed of answer) (per okres/ per konsultant),
 - e) średniego czasu obsługi chata (per okres/ per konsultant),
 - f) odsetek połączeń rozłączonych przez klientów przed ich odebraniem przez konsultanta (abandon rate / abandon before answer) (per okres/konsultant),
 - g) średniego czasu rozmowy (average talk time),
 - h) średniego czasu obsługi połączenia po rozmowie (after call work time / call wrap-up time),
 - i) efektywność pracowników - liczba obsłużonych kontaktów (per konsultant/ per okres),
 - j) raporty logowania się, przerw / dostępności konsultanta.
- 4) Możliwość raportowania zdarzeń występujących na każdym węźle IVR (np. ilość rozłączeń i połączeń w danym miejscu, przekierowań itp.).
- 5) Możliwość definiowania alarmów po przekroczeniu nałożonych warunków na poziomie agentów, grup i kolejek
- 6) Możliwość exportu raportów, co najmniej w formacie Excel, PDF.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Zakres instalacji, Wdrożenia i Integracji Systemu contact center

Załącznik nr 2 - wzór Protokołu odbioru Instalacji, Wdrożenia i Integracji systemu

Załącznik nr 1

Niniejszy dokument stanowi szczegółowy zakres instalacji, wdrożenia i integracji systemu contact center.

1. Zakres instalacji systemu contact center on-premises na serwerach Zamawiającego:

- 1) Instalacja na serwerach Zamawiającego
- 2) Wdrożenie konfiguracji systemu

2. Zakres wdrożenia systemu contact center

- 1) Usługa wdrożenia
 - a) Konfiguracja, na podstawie wytycznych Struktury organizacyjnej, hierarchii stanowisk, danych pracowników (agentów oraz superwizorów), poziomów uprawnień.
 - b) Konfiguracja punktów styku dla poszczególnych kanałów kontaktów (telefon, mail, chat)
 - c) Konfiguracja systemu contact center (funkcjonalność podstawowa, kolejki, IVR, skills, SBR, ACD) - na podstawie uzgodnień z Zamawiającym na początku projektu w ramach etapu analizy
 - d) Konfiguracja 10 szablonów raportów
 - e) Przygotowanie dokumentacji powdrożeniowej zawierającej m.in. procedury obsługi systemu pod kątem:
 - i. Sposobu konfiguracji poszczególnych modułów systemu
 - ii. Założonych użytkowników ich uprawnień oraz haseł dostępu
 - iii. Dodawania nowych użytkowników
 - iv. Restartu hasła dostępowego dla poszczególnych użytkowników
 - v. Dodawanie nowych raportów
 - f) Przygotowanie wyczerpującej i łatwej w interpretowaniu Dokumentacji Użytkowej/Użytkownika (instrukcje stanowiskowe powinny umożliwiać użytkownikowi samodzielną pracę w Systemie), napisanej w języku polskim, bazującej na scenariuszach i danych dotyczących projektu OSE
- 2) Organizacja instruktażu dla użytkowników i administratorów po stronie Zamawiającego
 - a) Podstawowy instruktaż dla użytkowników z obsługi systemu, w zakresie obejmującym co najmniej:
 - i. Interfejs użytkownika
 - ii. Wykonywanie podstawowych operacji umożliwiających obsługę poszczególnych kanałów dostępu.

- b) Podstawowy Instruktaż dla administratorów z obsługi systemu, w zakresie obejmującym co najmniej:
 - i. Administrowanie użytkownikami, uprawnieniami, parametryzacją kolejek, KPI itp.
 - ii. Konfiguracja raportów wywoływanych za pomocą automatycznego mechanizmu na bazie harmonogramu

3. Zakres integracji systemu contact center

1) Integracja z systemami Zamawiającego:

- a) Integracja z autorskim systemem RPP Stat, którego Zamawiający jest właścicielem:
 - iii. oprogramowanie RPP Stat zostało zrealizowane w technologii .NET Core i języku C#
 - iv. celem integracji jest otwarcie/ podniesienie nowej karty statystycznej systemu RPP Stat w oknie aplikacji agenta w systemie contact center w momencie odebrania połączenia przychodzącego.
- c) Integracja z systemem EZD PUW: Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją autorstwa Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego w Białymstoku
 - i. Dokumentacja systemu EZD dostępna jest pod linkiem:
https://ezd.gov.pl/assets/images/ezdapi/EZD_API.pdf
 - ii. celem integracji jest przeszukiwanie bazy danych EZD po numerze telefonu i zwracanie wyniku w postaci aktywnego linku do karty klienta wyświetlającego się w aplikacji agenta. W linku powinny wyświetlać się podstawowe dane takie, jak: numer sprawy, imię i nazwisko prowadzącego sprawę.

Protokół odbioru usługi wdrożenia systemu contact center

Niniejszy dokument stanowi wzór protokołu odbioru instalacji, wdrożenia i integracji systemu contact center.

Załącznik nr 2 do umowy nr /2021/...

Protokół Odbioru Instalacji/Wdrożenia i Integracji systemu contact center

zrealizowanego w ramach umowy z dnia r.

Zamawiający – Biuro Rzecznika Praw Pacjenta oświadcza, że w zakresie wdrożenia systemu contact center Wykonawca wykonał na rzecz Zamawiającego następujące prace:

Lp.	Zakres prac	Uwagi
1.	Instalacja i konfiguracja systemu contact center zgodnie z wymaganiami Zamawiającego	
2.	Przeprowadzenie testów akceptacyjnych	
3.	Przygotowanie Instrukcji dla użytkownika	
4.	Przygotowanie Dokumentacji technicznej	
5.	Przeprowadzenie Instruktażu dla Użytkowników i Administratorów	
6.	Integracja z systemami Zamawiającego	

Zamawiający odbiera wykonane przez Wykonawcę prace bez zastrzeżeń / Zamawiający nie odbiera wykonanych przez Wykonawcę prac, ze względu na stwierdzone w trakcie przeprowadzenia procedury odbiorowej następujące zastrzeżenia*:

Ze strony Wykonawcy

Ze strony Zamawiającego

Imię i nazwisko, stanowisko

Imię i nazwisko, stanowisk

Protokół odbioru został sporządzony w 2 egzemplarzach w dniu r.