

Műszaki leírás
„Sorszámosztó és ügyfélhívó berendezés”
tárgyú beszerzési eljáráshoz

Feladat: Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal két ügyfélszolgálati irodájában az ügyfélhívó rendszer kialakítása és üzemeltetése a jelen dokumentumban részletezett műszaki tartalom alapján.

1. Ügyfélhívó rendszer kialakítása

Helyszín	Szociálpolitikai Főosztály, Támogatási Osztály, 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 84.	Koordinációs Főosztály, Társadalmi Együttműködési Osztály, 1052. Budapest, Bárczy I. u. 1-3.
Sorszámkiadó egység	1 db	1 db
Sorszámkiadó egység jellemzője	<ul style="list-style-type: none"> - kifejezetten vandálbiztos (plexi borítás) - érintőképernyő, 2 ügýtípusra - dolgozók által ki-be kapcsolható 	<ul style="list-style-type: none"> - minimum 10"-os érintőképernyő, 10 ügýtípusra, szerkeszthető szöveg
32" sorszám kijelző rendszer, beltéri használat esetén 350-500 cd/m, minimum HD felbontással.	3 db beltéri LED kijelző (felszerelhetőek normál fali konzollal) <ul style="list-style-type: none"> - első emeleten - lépcsőfordulóban - földszinten 	2 db beltéri LCD kijelző (felszerelhetőek normál fali konzollal)
Ügyintézői terminál (helyi hálózaton keresztül kommunikál közvetlenül a sorszámkiadó géppel, szerver, illetve felhő elérés nem szükséges)	5 db számítógépes webes alkalmazásként	7 db számítógépes webes alkalmazásként
Sorszám típusa	<ul style="list-style-type: none"> - papíralapú - jelezze a várakozók számát az adott ügýtípushoz - 1-től 100-ig naponta 	<ul style="list-style-type: none"> - papíralapú - jelezze a várakozók számát az adott ügýtípushoz

1.1. Fogalmak:

Sorszámkiadó egység: az a készülék (terminál vagy kiosk), ami az ügyféltérben helyezkedik el. Az ügyfél érkezésekor ezen választhatja ki, milyen szolgáltatást kíván igénybe venni. Beépített nyomtatóval rendelkezik a sorszám kiadásához.

Sorszám: a sorszámosztón választott ügýtípus alapján az ügyfél által kapott sorszám. A Koordinációs Főosztály helyszínén papíralapú.

Sorszám kijelző rendszer: szintén az ügyféltérben elhelyezkedő kijelző (monitor), ahol az ügyfél nyomon követheti sorszámát.

Ügyintézői terminál: az az alkalmazás vagy készülék, melyen az ügyfélszolgálati ügyintézők a hozzájuk kapcsolt ügýtípusra várakozó ügyfeleket hívhatják.

2. Az ügyfélhívó rendszerrel szemben támasztott elvárások:

- 2.1. A sorszámkiadó egységen legyenek a supervisorok által programozhatóak a választható ügypusok:
 - o típusa
 - o az ügypusokhoz tartozó ügypéfogadási idők
 - 2.2. Az ügypntézők által használt sorszámhívón beállítható legyen, milyen ügypust hív és látható legyen a várakozók száma ügypusonként
 - 2.3. Beállíthatóak legyenek az ügypusokhoz tartozó prioritások (melyiket hívja előbb)
 - 2.4. Átirányíthatóság: ha az ügypél nem jó ügypust választott vagy további ügyp van, legyen lehetőség a sorszámát más ügypusra átirányítani
 - 2.5. Jelezze, ha kifogy a papír, amire a sorszámot nyomtatja (ha van olyan lehetőség, akkor az ügypntézőkhöz telepített szoftver)
3. Supervisor felülettel kapcsolatos elvárások
 - 3.1. Ügypéstatistika – napi, heti, havi bontásban
 - a. ügypusonként és összesen az ügypélek száma
 - b. várakozási idők
 - c. átlagos ügypntézési idők ügypusonként
 - d. vesztett ügypélek száma
 - 3.2. Ügypntézői statistika – napi, heti, havi bontásban
 - e. átlagos ügypntézési idő
 - f. fogadott ügypélek száma – összesen és ügypusonként
 4. Ügypéhívó rendszer beüzemelésével kapcsolatos elvárások
 - 4.1. Vállalkozó a Megrendelővel egyeztetett időpontban, a Megrendelővel egyeztetett helyre, telepíti az eszközöket (sorszámkiadó egység, sorszám kijelző, ügypntézői terminál).
 - 4.2. A telepítés után a Megrendelő által megadottak alapján konfigurálja az eszközöket (ügypus, ügypntézési idők, ügypus prioritások, stb.)
 - 4.3. A telepítés és konfigurálás után a Vállalkozó leoktatja az eszközök és alkalmazások használatára az ügypélszolgálati ügypntézőket.
 - 4.4. A Vállalkozó a supervisor felületet telepíti a Megrendelő által megadott supervisorok számítógépére, majd leoktatja a supervisorokat a felület használatára.
 - 4.5. A beüzemelés után a Vállalkozó a Megrendelővel közösen tesztüzemet végez.
 5. Ügypéhívó rendszer karbantartásával és hibaelhárításával kapcsolatos elvárások
 - 5.1. Diagnosztika és hibafeltárás
 - 5.1.1. Távoli vagy helyszíni diagnosztika a vezérlőegység és perifériák állapotának ellenőrzésére.
 - 5.1.2. Naplófájlok és rendszerlogok elemzése a hiba okának meghatározásához.
 - 5.1.3. Hardver és szoftver verziók ellenőrzése, kompatibilitási problémák feltárása.
 - 5.2. Szoftverhibák javítása
 - 5.2.1. Rendszer újratelepítése vagy frissítése a gyártó által biztosított legújabb verzióra.
 - 5.2.2. Konfigurációs fájlok helyreállítása vagy újrakonfigurálása.
 - 5.2.3. Adatbázis integritásának ellenőrzése és szükség esetén helyreállítása.
 - 5.3. Hardverhibák javítása
 - 5.3.1. Meghibásodott komponensek (kijelző, kioszk érintőpanel, nyomtató) cseréje gyári alkatrészekkel.
 - 5.3.2. Vezérlőegység és kommunikációs modulok tesztelése, szükség esetén csere.
 - 5.3.3. Kábelezés és csatlakozások ellenőrzése, hibás elemek pótlása.
 - 5.4. Dokumentálás és átadás

Hibajavítási jelentés készítése, amely tartalmazza a hiba okát, a javítás módját, a helyreállított funkciókat és a felhasznált alkatrészeket.

Rendszer átadása a Megbízónak.

6. Hibaelhárítással kapcsolatos határidők

6.1. Hibabejelentés fogadása

6.1.1. Azonnali regisztráció a hibabejelentő rendszerben, visszaigazolás a bejelentőnek 30 percen belül.

6.2. 2. Reakcióidő (hiba diagnosztika megkezdése)

6.2.1. Kritikus hiba (rendszer teljes leállása): 4 órán belül megkezdődik a diagnosztika.

6.2.2. Nem kritikus hiba (részleges működési zavar): 1 munkanapon belül.

6.3. Javítási határidők

6.3.1. Távoli javítás: Kritikus hiba esetén 8 órán belül.

6.3.2. Helyszíni javítás: Kritikus hiba esetén a bejelentéstől számított következő munkanap munkaórájáig (maximum 6. munkaóraig, tehát 14:00 óráig),¹ Nem kritikus hiba esetén 3 munkanapon belül.

6.4. Alkatrészcsere

6.4.1. Ha alkatrész szükséges: 72 óra belföldi készlet esetén, 10 nap külföldi beszerzésnél.

A rendszer eszközeihez szükséges gyenge és erősáramú csatlakozásokat a vállalkozónak kell kiépítenie, célirányos külső vezetéksatornák létesítésével.

¹ Eladó ajánlata alapján kerül kitöltésre