

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) - nyomógombos - dolgozók által ki-be kapcsolható 	<ul style="list-style-type: none"> - minimum 10"-os érintőképernyő
32" vagy 43" sorszám kijelző rendszer, 1000 cd/m ² értéknél magasabb fényerővel, minimum fullHD felbontással	4 db <ul style="list-style-type: none"> - első emeleten - lépcsőfordulóban - földszinten - udvar felől láthatóan 	2 db
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 ügytípusok:
 - o típusa
 - o az ügytípusokhoz tartozó ügyfélfogadási idők
 - 2.2. Az ügyintézők által használt sorszámhívón beállítható legyen, milyen ügytípust hív és látható legyen a várakozók száma ügytípusonként
 - 2.3. Beállíthatóak legyenek az ügytípusokhoz tartozó prioritások (melyiket hívja előbb)
 - 2.4. Átirányíthatóság: ha az ügyfél nem jó ügytípust választott vagy további ügye van, legyen lehetőség a sorszámát más ügytípusra átirányítani
 - 2.5. Jelezze, ha kifogy a papír, amire a sorszámot nyomtatja (ha van olyan lehetőség, akkor az ügyintézőkhöz telepített szoftver)
3. Supervisor felülettel kapcsolatos elvárások
 - 3.1. Ügyfélstatistika – napi, heti, havi bontásban
 - a. ügytípusonként és összesen az ügyfelek száma
 - b. várakozási idők
 - c. átlagos ügyintézési idők ügytípusonként
 - d. vesztett ügyfelek száma
 - 3.2. Ügyintézői statisztika – napi, heti, havi bontásban
 - e. átlagos ügyintézési idő
 - f. fogadott ügyfelek száma – összesen és ügytípusonként
4. Ügyfélhívó rendszer beüzemelésével kapcsolatos elvárások
 - 4.1. Vállalkozó a Megrendelővel egyeztetett időpontban, a Megrendelővel egyeztetett helyre, telepíti az eszközöket (sorszámkiadó egység, sorszám kijelző, ügyintézői terminál).
 - 4.2. A telepítés után a Megrendelő által megadottak alapján konfigurálja az eszközöket (ügytípus, ügyintézési idők, ügytípus prioritások, stb.)
 - 4.3. A telepítés és konfigurálás után a Vállalkozó leoktatja az eszközök és alkalmazások használatára az ügyfélszolgálati ügyintézőket.
 - 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. Ügyfélhívó 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, kiosk 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. munkaóráig, 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.

¹ Eladó ajánlata alapján kerül kitöltésre