

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiot zamówienia – wymagania ogólne

1. Przedmiotem zamówienia jest system informatyczny typu SaaS (Software as a Service).
2. System musi być zgodny z obowiązującym stanem prawnym na terenie Polski.
3. System musi spełniać wymagania dotyczące ochrony przetwarzania danych osobowych, w tym także RODO oraz spełniać wymagania określone w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzania aktualizacji Systemu pod kątem przepisów dotyczących dostępności cyfrowej.
5. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie standardów sieciowych i wytycznych dotyczących dostępności serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych, o których mowa w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
6. Wszelkie poprawki Systemu wynikające z jego niedostępności i niezgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych Wykonawca zobowiązuje się wdrożyć bezzwłocznie na swój koszt w terminie 14 dni od daty wskazania błędów w dostępności przez Zamawiającego.
7. System musi być elastyczny pod kątem rozwoju wydajnościowego i być skalowalny.
8. System musi być gotowy do implementacji na stronie internetowej wskazanej przez Zamawiającego.
9. Narzędzie powinno być gotowe do uruchomienia w nowych domenach w przypadku rozwoju.
10. System ten nie może blokować działania stron internetowych oraz programów uruchamianych w trakcie obsługi klienta.
11. System zapewnia możliwość połączenia z różnych urządzeń z dostępem do kamery, mikrofonu i internetu tj. smartfonów, komputerów, laptopów, tabletów, różnych systemów operacyjnych oraz różnych typów przeglądarek internetowych.
12. System musi minimalizować ilość danych osobowych i informacji o kliencie zapisywanych po zakończonym połączeniu.
13. System pozwala na monitorowanie liczby połączeń.
14. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu dokumentację techniczną dotyczącą wdrożenia systemu.
15. Wykonawca wyznacza osobę/zespół odpowiedzialny za wdrożenie systemu i przeprowadzanie szkoleń pracowników Urzędu Miejskiego Wrocławia oraz testów systemu.
16. Wykonawca zapewnia wsparcie techniczne przez okres trwania umowy.

II. Przedmiot zamówienia – wymagane funkcjonalności

1. Zamawiający ma możliwość dostosowania widgetu/ikony czatu pod względem wizualnym np. dostosowanie wielkości, koloru itp.
2. Po kliknięciu w widget/ikonę czatu wideo klient ma możliwość połączenia bezpośredniego z pracownikiem Urzędu Miejskiego Wrocławia.
3. Klient musi mieć możliwość umówienia wizyty poprzez internetową rezerwację dogodnego dla siebie terminu.

4. System musi umożliwiać kolejkovanie przychodzących połączeń, w okienku czatu po stronie klienta powinna wyświetlać się informacja, który jest w kolejce.
5. System umożliwia urzędnikowi wybór umówionego połączenia z kolejki połączeń przychodzących.
6. Wideoczat w trakcie jednej sesji, połączenia z pracownikiem urzędu, ma jednocześnie umożliwiać czat tekstowy z klientem.
7. System musi umożliwiać wysyłkę dokumentów w czasie rzeczywistym w trakcie rozmowy zarówno po stronie klienta jak i urzędnika.
8. Poszczególne opcje systemu takie jak włączanie/wyłączanie kamery, mikrofonu, czatu tekstowego, udostępnianie ekranu po stronie klienta jak i urzędnika są dostępne i możliwe do zarządzania w trakcie trwania połączenia po stronie klienta i urzędnika.
9. Wideorozmowy nie są trwale rejestrowane ani przechowywane na serwerach Zamawiającego ani Wykonawcy. Funkcjonalność ta powinna być możliwa do włączenia na polecenie Zamawiającego, w razie zmiany przepisów prawnych.
10. System ma dostęp do funkcji FAQ. Funkcja ma być dostępna z poziomu widgetu.
11. Klient ma prawo oceny i komentarza usługi po zakończonym połączeniu. Zamawiający ma podgląd i dostęp do raportu z wyżej wymienionych ocen.
12. Urzędnik ma możliwość dodatnia notatki do zakończonego połączenia lub odniesienia się do wystawionej oceny i komentarza.
13. Po kliknięciu w widget czatu video klient ma możliwość zapoznania się z polityką przetwarzania danych osobowych przez Urząd Miejski Wrocławia.
14. System dostosowuje wielkość okna czatu w zależności od urządzenia z jakiego zainicjowane jest połączenie.
15. Urzędnik ma możliwość zarządzania umówionymi wizytami tj. harmonogramem godzinowym, przenoszeniem umówionych wizyt na inny termin lub innego pracownika, dodanie/usunięcie wizyty.
16. System pozwala na utworzenie konta administratora/kierownika, który ma możliwość nadawania uprawnień nowym pracownikom, może zatwierdzać, edytować czas pracy poszczególnych pracowników, dodawać/odwoływać wizyty, zmiany pracownika obsługującego wizytę, itp.
17. Przedmiot zamówienia musi być zgodny ze wszystkimi wytycznymi WCAG 2.1 zawartymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz jej załącznikach.