

Szczegółowy opis przedmiotu Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:

- a) konfiguracja usługi Wirtualnego Doradcy w oparciu o Analizę Przedwdrożeńiową
- b) udostępnienie Zamawiającemu usługi Wirtualnego Doradcy na serwerze zarządzanym przez Wykonawcę
- c) udostępnienie Zamawiającemu panelu administracyjnego Wirtualnego Doradcy wraz z przeprowadzeniem szkoleń w zakresie korzystania z niego
- d) zapewnienie Utrzymania usługi Wirtualnego Doradcy wraz ze świadczeniem Serwisu Gwarancyjnego przez okres 24 miesięcy

2. W szczególności w skład zamówienia wchodzi:

- analiza przedwdrożeńiowa, w wyniku której wspólnie z Zamawiającym zostanie ustalony zakres bazy wiedzy oraz procesów do których będzie się odwoływać Wirtualny Doradca – zakłada się, że rozwiązanie po wdrożeniu będzie obsługiwać wszystkie sprawy załatwiane w Urzędzie Miejskim Wrocławia
- przygotowanie bazy wiedzy, postaci awatara, nagrań tłumacza języka migowego
- zintegrowanie rozwiązania z funkcjonującymi w UMW kanałami komunikacji z mieszkańcem takimi jak strona BIP, live chat, formularz kontaktowy www oraz Call Center
- uruchomienie usługi Wirtualnego Doradcy na stronie BIP Urzędu Miejskiego Wrocławia
- udostępnienie pracownikom wskazanym przez Zamawiającego panelu administracyjnego Wirtualnego Doradcy umożliwiającego wgląd w dane z konwersacji interesantów i tworzenie na ich podstawie statystyk, raportów oraz edycję i rozbudowę bazy wiedzy dla WDM
- przeszkolenie pracowników w zakresie korzystania z panelu administracyjnego (szkolenie bezpośrednio lub zdalne on-line)
- dostarczenie szczegółowej instrukcji obsługi panelu administracyjnego
- utrzymanie usługi przez okres 24 miesięcy, w tym aktualizacja oprogramowania, dostosowanie zakresu spraw w bazie wiedzy do zmian przepisów prawa
- pakiet prac rozwojowych wykonywanych na zlecenie Zamawiającego, w tym rozbudowa funkcjonalności oraz prace integracyjno-wdrożeniowe i rozbudowa bazy wiedzy specyficznej dla Zamawiającego

3. Szczegółowe wymagania dla usługi Wirtualnego Doradcy:

- Umożliwienie jednoczesnego prowadzenia nieograniczonej ilości rozmów internautów z Wirtualnym Doradcą
- Dostępność usługi Wirtualnego Doradcy 24h/7d
- Utrzymanie usługi w języku polskim, migowym oraz z możliwością odsłuchu treści dla osób niedowidzących wraz z realizacją sesji nagraniowej tłumacza języka migowego oraz nagrania treści do odsłuchiwania
- Umieszczenie zakładki Wirtualnego Doradcy na stronie Zamawiającego zgodnie z jego dyspozycją
- Inicjowanie dialogu pomiędzy Wirtualnym Doradcą a interesantem przeglądającym treści strony BIP po 1-2 minutach jego bezczynności (np. „W czym mogę pomóc?”, „Widzę, że interesuje Cię ...”, „Czy potrzebujesz...?”)
- Możliwość świadomego włączenia / wyłączenia doradcy przez interesanta w dowolnym momencie
- Wstępne wyposażenie oprogramowania w predefiniowane odpowiedzi z zakresu zapytań odnoszących się do ogólnych zachowań społecznych (np. „Co lubisz robić?”, „Jaki sport uprawiasz?”, „Co myślisz o” itp.)
- Integracja obustronna pomiędzy stroną internetową a Wirtualnym Doradcą, tj. inicjowanie przez doradcę dialogu z interesantem w nawiązaniu do treści

przeoglądanych przez interesanta tematów oraz sterowanie stroną www w zależności od tematu rozmowy z doradcą

- W ramach integracji z live chat i Call Center – uwzględnienie czasowej (w godzinach pracy UMW) dostępności tych kanałów
- Zapewnienie niezakłóconego działania w przypadku umieszczenia treści BIP na dwóch różnych serwerach

4. Wymagania dotyczące panelu administracyjnego:

- Udostępnienie panelu administracyjnego dla pracowników Zamawiającego
- Udostępnienie narzędzi do raportowania w oparciu o dane z działania Wirtualnego Doradcy (m.in. dane zawierające: historię i przebieg wirtualnych konwersacji, KPI oraz statystyki tych interakcji za zadany przedział czasu) wraz z możliwością łatwego sortowania, filtrowania gromadzonych danych, konfiguracji parametrów, wskaźników, statystyk prezentowanych w panelu analitycznym jak i wyboru sposobu ich prezentacji (wykresy graficzne, macierz danych).
- Umożliwienie bieżącej aktualizacji i rozbudowy bazy wiedzy, w tym odpowiedzi, pytań
- Łatwy i intuicyjny sposób aktualizacji i rozbudowy bazy wiedzy, w tym odpowiedzi, pytań, z możliwością przeklejanie treści z innych źródeł
- Możliwość eksportu danych i raportów do „plików płaskich”, co najmniej do plików w formach zgodnych z pakietem MS Office w wersjach aktualnie dostępnych na rynku i niższych
- Panel administracyjny i instrukcja obsługi w języku polskim

5. Wymagania dotyczące dashboardu użytkowników Wirtualnego Doradcy:

- Awatar w formie graficznej - twarz młodej kobiety - obraz statyczny
- Wskazywanie tematów pokrewnych i sugerowanie tematów i działań potrzebnych do podjęcia przez interesanta, w celu zapoczątkowania procedowania zgłaszanych spraw u Zamawiającego (w formie dołączonej do treści odpowiedzi listy tematów pokrewnych)
- Możliwość schodzenia od informacji ogólnej do szczegółowej poprzez zadawanie przez Wirtualnego Doradcę pytań uszczegóławiających
- Możliwość drukowania formularzy i druków ze wskazanych stron / linków
- Możliwość umieszczenia w prezentowanej przez Wirtualnego Doradcę treści, linków do procedur / wniosków
- Oprogramowanie powinno dawać możliwość korekty wprowadzanej przez interesanta treści w zakresie weryfikacji poprawności językowej udzielanych odpowiedzi, jak i wprowadzanych przez niego treści.
- Czytelny dla interesanta, łatwy w obsłudze dashboard obsługi aplikacji, uniwersalny i przyjazny wygląd panelu (kolor, czcionki, layout) zgodny z zaleceniami graficznymi Zamawiającego,
- Możliwość zmiany kolorystyki, tła i elementów graficznych
- W widocznych dla użytkownika, wydzielonych miejscach, dashboard powinien zawierać odwołania do innych, dostępnych dla interesanta kanałów komunikacji elektronicznej (czat, formularz kontaktowy www, Call Center)

6. Inne wymagania:

- System musi zostać osadzony w kodzie strony internetowej Zamawiającego jako zewnętrzny widget w postaci wygenerowanego kodu html+js - nie ma możliwości zainstalowania logiki oprogramowania oraz bazy wiedzy na serwerze Zamawiającego
- Rozwiązanie działające na urządzeniach mobilnych
- Rozwiązanie w pełni zgodne co najmniej z przeglądarkami internetowymi MS IE, Mozilla Firefox oraz Chrom przy założonej rozdzielczości ekranowej 1280x1024 punktów

- Identyfikacja i autoryzacja użytkowników panelu administracyjnego systemu zgodnie z ideą SSO poprzez hasło domenowe
- Prowadzenie historii zmian bazy wiedzy w sposób umożliwiający identyfikację użytkownika i daty wprowadzenia zmiany
- Aktualizacja bazy wiedzy (zakresu obsługiwanych spraw) zgodnie ze zmieniającymi się przepisami prawa
- Przewidzenie w ramach abonamentu pakietu prac rozwojowych oprogramowania, zgodnie z potrzebami zgłoszonymi przez Zamawiającego
- Przewidzenie możliwości rozbudowy rozwiązania w przyszłości – rozszerzenie usługi na inne platformy (np.ePUAP) oraz wykonanie integracji z bazą danych
- Przeniesie na Zamawiającego praw autorskich do wykonanej przez niego analizy przedwdrożeniowej oraz bazy wiedzy powstałej w zakresie realizacji zamówienia.

7. Wymagania opcjonalne, zgodnie z ofertą wykonawcy

- Prawo do wykorzystania wizerunku awatara w innych materiałach niż publikowane na stronach internetowych Zamawiającego
- Możliwość przeprowadzania ankiet wśród użytkowników serwisów internetowych Zamawiającego
- Możliwość otwierania wyskakujących okienek z dowolną zawartością (tekst, muzyka, filmy, animacja, flash itp.) lub wskazanych strony WWW – w zależności od potrzeb
- Umiejętność „samkształcenia się” Wirtualnego Doradcy na podstawie logów z konwersacji z użytkownikami usługi