

Pachete software și sisteme informatice

I.D.: 6867820

Data publicarii	24.06.15	Coduri CPV	48000000
-----------------	----------	------------	----------

Termenul limita pentru depunere:	20.07.15 15:30
----------------------------------	----------------

Descriere: Ausgangslage. Die Stadt Nürnberg verfügt derzeit über eine Telefonzentrale, die Anrufe entgegennimmt, die unter der zentralen Rufnummer 0911/231-0 eingehen. Der Aufgabenschwerpunkt der Telefonzentrale liegt bei der gezielten Vermittlung eingehender Telefongespräche. Ferner gibt die Telefonzentrale Auskünfte zu Dauer und Öffnungszeiten von Veranstaltungen, wie z. B. Christkindlesmarkt, Spielwarenmesse oder Volksfest. Die Telefonzentrale gibt auch Auskünfte über Rufnummern städtischer Unternehmen und Töchter (z. B. Klinikum, NOA) sowie über nichtstädtische Behörden und Institutionen, wie z. B. Finanzamt oder TÜV. Neben der Telefonzentrale können sich die Bürger/innen auch an das Bürgerinformationszentrum (BIZ) der Stadt Nürnberg sowie das dort angesiedelte Bürgertelefon wenden. Neben der Beratung und ggf. Weitervermittlung der Kunden/innen (mit ihren persönlich, telefonisch und schriftlich vorgebrachten Anliegen an die zuständigen Fachdienststellen, Behörden und Institutionen) zählen amtliche Beglaubigungen von Dokumenten und Unterschriften sowie der Verkauf bzw. die Ausgabe städtischer Produkte zum Leistungsspektrum der Einrichtung. Während der allgemeinen Öffnungszeiten der Stadtverwaltung sind außerdem weitere themen-spezifische Service- und Infotelefone dezentral bei den Dienststellen eingerichtet (z. B. Umwelttelefon, Meldebehörde, Tiergarten). Zielsetzung. Zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit plant die Stadt Nürnberg den Aufbau eines Service-Centers. Dieses soll im Rahmen eines Pilotbetriebes erprobt werden. Das Service-Center hat dabei neben der reinen zentralen Anrufvermittlung die Aufgabe, eingehende Telefonanrufe zentral entgegenzunehmen und möglichst fallabschließend zu bearbeiten. Das Service-Center ist unabhängig von den individuellen Öffnungszeiten der Fachdienststellen und Einrichtungen als erste Anlaufstelle für die Anliegen der Bürger/innen da. Durch eine schnelle und kompetente Vorkonklusion in Verbindung mit der Reduktion der Weiterverbindungen an die Fachdienststellen auf ein Mindestmaß ist eine deutliche Verbesserung des telefonischen Bürgerservices zu erwarten. Nach erfolgreichem Pilotbetrieb wird über eine Ausweitung auf die Gesamtstadt entschieden. Fachliche Anforderungen an die Software. Vielschichtiges Recherche- und Informationssystem zur Unterstützung der Bearbeitung der Aufgaben des Service-Centers: Um schnell auf unterschiedlichste telefonische Anfragen reagieren zu können, benötigen die Mitarbeiter/innen des Service-Centers zukünftig ein softwaregestütztes Informationssystem (Software), das alle erforderlichen Funktionen anbietet und die Arbeitsabläufe unterstützt. Die Software muss ermöglichen, Aussagen zu Leistungen der Stadt Nürnberg und zu den am häufigsten gestellten Fragen der Bürger/innen zu treffen. Dabei können die von den Bürger/innen verfolgten Anliegen in drei Interaktionen unterschieden werden:— allgemeine Interaktionen: Hierzu zählen allgemeine Informationen oder Anfragen, für die die Stadtverwaltung nicht zuständig ist (z. B. Bürger/in möchte die Telefonnummer der Arbeitsagentur wissen),— orientierende Interaktionen: Bei dieser Interaktion wird beispielsweise geklärt, welche Stelle für ein bestimmtes Anliegen zuständig ist. Der Bürger erhält Auskunft zu Öffnungszeiten und Sitz der Dienststelle und erfährt, welche Leistungen überhaupt in Anspruch genommen werden können,— produktbezogene Interaktionen: Die Bürger/innen nehmen bestimmte Dienstleistungen der Verwaltung in Anspruch (z. B. Beantragung von Personalausweises, Wunschkennzeichen). Im Rahmen eines Anliegens entstehen hierzu bestimmte Nachfragen (z.B. erforderliche Unterlagen, zuständige Dienststelle, etc.). Die Software ist das zentrale Werkzeug für das Arbeiten im Service-Center und unterstützt die Mitarbeiter/innen im Rahmen der oben beschriebenen Interaktionen durch— eine schnelle, komfortabel zu bedienende und zuverlässige

Suchfunktion,— eine übersichtliche, schnell zu erfassende Informationsdarstellung,— eine standardisierte Aufnahme von Kontaktdaten zur Weiterleitung von Anliegen an die zuständige Fachdienststelle,— eine standardisierte Dokumentation der erbrachten Leistungen (mehrere Leistungen pro Anruf möglich),— und eine individuell anzupassende Statistikfunktion. Generell greift die Software bei der Suche auf verschiedene Datenbanken und Systeme zu, die in der Stadtverwaltung eingesetzt werden. Die Hauptinformationsquellen sind dabei die Internet- und Intranetauftritte der Stadt Nürnberg, die über ein Crawler-System durchsucht und nach definierten Auswahlkriterien den Mitarbeitern/innen im Service-Center angezeigt werden sollen (analog einer Suchmaschine im Internet). Außerdem könnte für bestimmte sachbearbeitende Tätigkeiten im Service-Center ein Zugriff auf ausgewählte Fachverfahren erforderlich sein. In welchem Umfang ein Zugriff erfolgt, hängt von den gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf den Datenschutz ab. Grundsätzlich sind datenschutz- und datensicherheitsrechtliche Vorgaben einzuhalten. Die Software muss geeignet sein, um eine Integration der Stadt Nürnberg in das Projekt 115 - einheitliche Behördenrufnummer - zu einem späteren Zeitpunkt grundsätzlich offen zu halten. Folgende Leistungen sollen Gegenstand des Auftrags sein: 1. Überlassung der Anwendungssoftware zur unbefristeten Nutzung (einschließlich der Dokumentation für Installation und Betrieb) sowie deren Pflege. Es ist zu berücksichtigen, dass die Stadt Nürnberg ein konsolidiertes Rechenzentrum mit weitgehend virtualisierten Servern betreibt (Ausweichrechenzentrum vorhanden). Als Datenbanktechnologien werden Oracle und MS SQL eingesetzt. Die Plattformstrategien sind Windows, Solaris und Linux. Um die Verfügbarkeit zu erhöhen setzt die Stadt Nürnberg auf Clustertechnologien. 2. Es sind folgende Verträge abzuschließen:— Überlassungsvertrag,— Pflegevertrag. 3. Implementierung der Software inkl. Customizing und Anbindung aller notwendigen Systeme. 4. Der Auftragnehmer schult ca. 30 Anwender/innen (mit der Option mindestens 20 weiterer Anwender/innen) und mindestens 3 Administratoren bei der Auftraggeberin und steht nach Einführung für Rückfragen zur Verfügung. 5. Es werden zunächst 20 Telefonarbeitsplätze im Service-Center eingerichtet (mit der Option weiterer 20 Arbeitsplätze bis 31.12.2017). Die Software muss grundsätzlich auf mindestens 60 Arbeitsplätze erweiterbar sein. Von der Teilnahme am Wettbewerb werden Bewerber ausgeschlossen, falls Ausschlussgründe nach § 6 EG Abs. 6 VOL/A vorliegen.
