

Anlage 2

Leistungsbeschreibung

1. Quantitative Anforderung

Anzahl Terminals mit Ticketausgabe: 2

Terminal 1 mit Ticketausgabe für Wohngeld, Sozialbereich und Dokumentenservice
Terminal 2 mit Ticketausgabe für Bürgerservice

Anzahl der Aufrufbildschirme: 3

1 Bildschirm Bürgerservice mit Ausgabe für den Bereich Bürgerservice
1 Bildschirm Dokumentenservice mit Ausgabe für den Bereich Dokumentenservice
1 Bildschirm im Bereich Wohngeld/Sozialbereich mit 2 Warteschlangen

Anzahl Arbeitsplätze mit Terminvergabe und Aufrufsystem

Bürgerservice: 9

Dokumentenservice: 6

Anzahl Arbeitsplätze mit Terminvergabe ohne Aufrufsystem

Bürgerservice: 5

Dokumentenservice: 10

Anzahl der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nur Aufrufanlage ohne Terminvergabe

Wohngeld: 2 (mit zwei Büros)

Sozialbereich : 1

Zwei Warteschlangen die über ein Wartebereich verfügen.

= 19 Arbeitsplatzlizenzen für Aufrufanlage

Anzahl der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ohne Aufrufanlage mit Terminvergabe

Arbeitsplätze mit Terminvergabe:

Bürgerservice	Dokumentenservice
- 2 Telefonzentrale	- Arbeitsplätze BackOffice 1 bis 6
- Sachbearbeiter(in) 1	- 2 Telefonzentrale
- Sachbearbeiter(in)2	- Sachbearbeiter(in) 1
- Leiter(in) BürgerBüro	- Sachbearbeiter(in) 2
	- Leiter(in) BürgerBüro
Gesamt 5	Gesamt: 11

= 31 Arbeitsplatzlizenzen für Terminvergabe

davon 5 Arbeitsplätze mit Terminvergabe für Bürgerservice und Dokumentenservice (Doppelzugriff).

2. Technische Anforderungen

	Anforderungspunkte	
1.	Allgemeine Anforderungen Gesamtsystem	
	Barrierefrei alle Module	
	Ausreichend auf ihre Lauffähigkeit auf verschiedenen System getestet. Die Anwendung ist frei von Programmierfehlern sowie Sicherheitslücken.	

	Besucherleitsystem ist im bestehende TCP/IP-Netze integrierbar	
	Zugriffsberechtigungen können qualitativ und quantitativ jederzeit durch eigene Administration erweitert, geändert oder gelöscht werden	
	Hilfefunktion und Anwendungsbeschreibung	
	Ständige oder sofortige Anzeige des Status und Protokolle der Anlage auf Bildschirm	
	Updatefähigkeit und Fernwartung	
	Protokollierung aller wesentlichen Vorgänge; Office-Export und Druck der Systemprotokolle und eindeutige Fehlermeldungen	
	Erweiterungsfähigkeit der einzelnen Module	
	Übersichtliche Eingabemasken ermöglichen eine schnelle und einfache Eingabe aller relevanten Daten	
	Daten werden auf logische Richtigkeit geprüft	
2.	Aufrufanlage	
2.0	<u>Allgemeine Anforderungen</u>	
	Steuerung des Besuchers zum richtigen Arbeitsplatz mit einer geordneten Reihenfolge	
	Problemlos Ausbaufähig mit zusätzlichen Arbeitsplätzen oder Wartebereichen	
	Aufruf für Zimmer oder/ und Arbeitsplatz möglich	
	Zeitnahme über Funkuhr/ Automatische Zeitumstellung	
	Automatisches Ein- und Ausschalten zu festgelegten Zeiten	
2.1	<u>Anmeldeterminale</u>	
	Einfache und übersichtliche Anzeige der Auswahlmöglichkeiten	
	Ausgabe einer Wartemarke mit Wartenummer und Wartebereich auf Grundlage eines Auswahlmenüs	
	Aufstellung in unbeaufsichtigten, stark beanspruchten Innenbereich-ausreichender Schutz vor Vandalismus	
	freistehende Aufstellung	
	Meldung der ausgegebenen Nummer und des Endes der Markenrolle an das Benutzerpersonal	
	Papierwechsel unkompliziert	
	Kostengünstigste Lösung für Druckpapier	
	Bildschirmdiagonale 17" -22"	
	Signalsendung bei Störungen/Fehler an das festgelegte Servicepersonal	
	Editierbare Wartemarke durch das Servicepersonal	

	Anzeige der Anzahl der Besucher und Besucherinnen und der möglichen Wartezeit	
2.2	<u>Bedienelement Verwaltungspersonal</u>	
	Auslösung der Aufruffunktion durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Informationspool und Bedienelemente der Steuerung	
	Übersichtlichkeit der Masken und Steuerelemente	
	Bedienpult nur Softwareclient, kein Tischbediengerät oder andere Hardware	
	Rückstellen eines Aufrufes in die Warteschleife oder in den Speicher	
	Sperren und entsperren des Wartemarkenspenders durch Bediener	
	Anzeigen von Warteschlangenlänge (Anzahl Wartende/Besucher)	
	Aufrufen beliebiger Nummern	
	Automatische Integration der Aufrufe der Terminvergabe	
	Notruftaste	
2.3	<u>Bildschirmanzeige</u>	
	Bildschirmanzeige informieren die Besucher und die Besucherinnen über die augenblicklich bearbeitete Wartenummer und zeigt die Wartebereiche an	
	Jeder Aufruf wird durch Änderung der Markennummer- und Aktualisierung Arbeitsplatz- oder Zimmernummer angezeigt	
	ein akustisches Signal und eine Blinkelement weisen den Besucher auf einen neuen Aufruf hin	
	Anzeige mehrerer Wartebereiche über eine Ausgabebildschirmanzeige der Aufrufnummer und der Raum-, Platz- oder Schalturnummer, auch mehrzeilig	
	Gleichzeitige Aufrufe verschiedener Bearbeiter/Bearbeiterinnen werden ihrer Reihenfolge entsprechend angezeigt, wobei eine Verzögerung einstellbar ist	
	Gestaltung des Bildschirmlayouts durch Verantwortliche	
	Multimediale Inhalte in den Anzeigen, wie z.B. DVDs, TV-Streams, Werbung oder allg. Informationen	
	Wandhalterungen bzw. Befestigung für Bildschirmanzeige	
2.4	<u>Statistische Auswertungen</u>	
	Auswertungen	
	zur Anzahl der Besucher/Besucherinnen Gesamt und nach Wartebereiche	
	der Wartedauer nach Gesamt und nach Wartebereiche	

	Anzahl und zeitliche Dauer der Öffnung der Bedienarbeitsplätze	
	weitere Auswertungsmöglichkeiten	
3.	Terminvergabesystem	
3.0	<u>Allgemeine Anforderungen</u>	
	Hinterlegung eines Dienstleistungskataloges für Leistungen mit Terminvergabe durch die Verwaltung, Info über notwendige Unterlagen: Gesetz. Grundlage, Art der Leistung, erforderliche Unterlagen, Gebühren	
	Hinterlegung von Bearbeitungszeiten je Dienstleistung	
	permanente Verfügbarkeit der Online-Terminbuchung	
	Möglichkeit der Termin-Mehrfachbelegung	
	zeigt dem Kunden und die Kundin freie Termine in Abhängigkeit der Ressource und der Leistungsart bis einer noch zu bestimmende Frist im Voraus an	
	Terminstornierungen durch den Kunden und Kundinnen begrenztbar, automatische Benachrichtigung bei mehrfacher Stornierung mit Angabe des Grundes	
	Suchfunktion	
	Kombination der Art der Terminvergabe Termine online oder über Sachbearbeiter/Sachbearbeiterin des Hauses	
	Einbindung (Link) in Internetseiten www.schwerin.de	
3.1	<u>Termine über Internet/ online- Buchung</u>	
	online- Reservierung Wunschtermin	
	Benachrichtigung des Bürgers per Mail/ SMS	
	Online- Formular für Terminanmeldung - frei gestaltbar mit Umfang der zu erfassenden Daten Pflichtfelder - personenbezogene Daten, Mailadresse	
	Reservierungsbestätigung als Mail - Wartenummer, Unterlagen, Infos, Gebühren - frei gestaltbar durch die Verwaltung - Terminbestätigung innerhalb fester Zeit	
	Abgleich der freien Zeit mit erforderlicher Bearbeitungszeit nur Termine anbieten, wenn vorgesehener Zeitrahmen entsprechend hinterlegtem Leistungskatalog ausreichen	
	Stornierung/ Änderung online incl. erneuter Bestätigung	

	Online- Terminkalender - freie Gestaltungsmöglichkeit/ Kalenderansicht - jeder Zeit Freigabe/ Sperrung von Zeiten	
3.2	<u>Mitarbeiterkalender</u>	
	Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen können alle Termine jeder Zeit ändern, absagen, neu vergeben mit Versendung Bestätigung als Mail	
	Aufruf des Kalenders als Tages-, Wochen- oder Monatsansicht mit Ausdruckmöglichkeit	
	Kann nach Bedarf sortierte Termine bereitstellen (z.B. Termine in den nächsten Tagen, Termine nach Bearbeiter...)	
	Archivierungsmöglichkeit	

3. Weitere Anforderungen

Der Auftragsnehmer liefert und installiert alle Komponenten, mit sämtlichem Zubehör und allen notwendigen Einrichtungen, die zur Erfüllung der Funktion/Leistung des Gesamtsystems benötigt werden. Es kann ein Probetrieb vereinbart werden.

Die Abnahme erfolgt anhand eines Abnahmeprotokolls.

Der Auftragnehmer führt Schulungen und Einweisungen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Systemverantwortliche durch.

Es kann ein Wartungs-und Pflegevertrag angeboten werden.