

opte

DATA SHEET



1. FUNCIONALIDADE

- Possui uma arquitetura integrada nativa, que possibilita a interligação de todos os Pontos de Captura de Imagens e Eventos, instalados nas edificações que abrigam as comarcas judiciárias ao Centro Integrado de Gestão de Segurança;
- A solução funciona em modo Multi-Tenant, em que uma única instância de SW rodando no servidor deverá ser capaz de prover serviços a várias centrais distintas, sem necessidade de criação de novo ambiente;
- O Sistema oferece a opção de integração através de Web services de forma transparente ao usuário, através de uma interface integrada e imperceptível ao mesmo;
- É possível a integração da plataforma com sistemas e dados instalados em servidores, por meio de um barramento de serviços que siga ao menos os seguintes padrões: SOA, XML, OGC e Web Services;
- Utilizar o protocolo IPV6;
- O modo de transmissão de pacote de dados entre usuários operacionais é multicast;
- Possui na mesma plataforma as funções de atendente, despachante, coordenador e supervisor;
- O sistema provê uma interface integrada de mapa georreferenciado;
- O Sistema utiliza plataforma de acesso a mapas nos módulos operacionais, administrativos e relatórios;
- A Solução provê informação de arruamentos e imagens de satélite alta resolução com cobertura de, no mínimo, todo o território do Estado da Bahia;
- As imagens de satélite possuem uma resolução espacial de 0,50m ou menor quando disponível;
- O sistema possui ferramenta para a busca otimizada dos dados geográficos (pontos de referência), de endereços e traçado de rota sobre a base de arruamento na cobertura exigida;
- Possui suporte à exibição de mapas em ambiente 3D via web;
- O mapa georreferenciado integrado permite a visualização de todas as câmeras, sensores e demais dispositivos monitorados;
- Permite a visualização de pontos de interesse, endereços especiais e/ou nomes de lugares comuns e de aglomeração de pessoas, de "pontos de referência" georreferenciados com simbologia diferenciada em locais específicos
- O mapa georreferenciado reflete todos os estados atualizados de todos os eventos e unidades, através de ícones representativos, com codificação de cores para identificar cada estado;
- Tem a disponibilidade de utilizar mapa online;
- Utiliza tecnologia que evite constantes atualizações de bases cartográficas
- Possibilita a utilização de solução nativa de mapa offline, com carga da base cartográfica fornecida pelo CONTRATANTE;



- O sistema possui um sistema de rastreamento os equipamentos (rastreadores e dispositivos móveis) entregam o rastreamento a este serviço de rastreamento, com acesso pela aplicação;
- O Sistema pode ser acessado de qualquer computador conectado na Internet, desde que por usuário cadastrado e autorizado;
- O sistema faz a segurança e controle dos níveis de permissão de acesso de usuários, através de listas de controle de acessos, onde se defina o nível de permissão;
- Utiliza um sistema gerenciador de banco de dados que esteja dentre os padrões de mercado e que opere de forma redundante;
- Armazenamento de dados com criptografia;
- O sistema pode ser operado de forma redundante, isto é, todos os servidores/serviços do sistema devem executar em servidores atuando de forma redundante;
- O sistema possui recursos de ajuda com informações sobre a utilização dos mesmos durante a sua operação (help on-line);
- O sistema permite aos administradores configurar as tabelas operacionais e suportar a exibição, atualização e adição de, ao menos, os seguintes tipos de registros: Unidades e Recursos, Informações de Alarmes, Informações de Usuários, Tipos de Eventos, Parâmetros de Sistema, Parâmetro de Agências;
- O sistema provê, de acordo com nível de permissão, um “dashboard” que contenha indicadores de gestão dos eventos, fornecendo dados como o número de eventos que estão em andamento, tempo médio de ocorrência e média de resolução de incidentes;
- O “dashboard” provê gráficos mostrando o número de alarmes e incidentes distribuídos de acordo com sua severidade ou tipo;
- O sistema de gestão de eventos é integrado ao sistema de gerenciamento e gravação de imagens;
- O sistema suporta representações gráficas para diferentes tipos de dispositivos (câmeras, sensores, leitores, botões de emergência e porta de segurança);

2. DETALHAMENTO DO SUBSISTEMA DE GESTÃO DE EQUIPE E INFRAESTRUTURA

- Permitir que, a partir de um centro de atendimento, o usuário execute o recebimento de eventos, classifique-os, faça a geração de atendimento, cadastro de envolvidos, acompanhamento de atendimentos abertos, envio de alertas, recebendo informações atualizadas sobre o andamento e encaminhamento do atendimento automaticamente, até o encerramento do mesmo
- Suporta o cadastro de novos eventos através de janela de criação de eventos da interface gráfica, de dispositivo móvel e/ou de recebimento de alarme ou evento dos sistemas integrados;”



- Identifica automaticamente cada nova chamada através de um número, sendo sequencial na ordem cronológica das chamadas entrantes e não pode ser alterado pelo operador de atendimento.”
- Possibilita a indicação do tipo de origem de um registro.”
- possível registrar informação do número originador da chamada, automaticamente através de integração com centrais telefônicas que possuam interface de acesso e/ou disponibilização de tratamento manual de chamadas”
- É possível identificar se o número comunicante já apresentou outras chamadas e suas possíveis localizações no mapa.
- O sistema enquadra a localização de um evento no mapa no momento do registro de um novo evento ou no momento da atualização de um evento existente;”
- Permitir o registro de endereço da chamada através de nome de logradouro, número do local, bairro, município e estado, além de cruzamento, tipo de local e referência. Esses dados devem estar em campos separados e específicos para esta finalidade.”
- O sistema permite o registro de um novo evento utilizando a localização apontada no mapa como local do evento;”
- Possuir um formulário próprio e específico para o registro de denúncias;”
- Encaminhamento antecipado pelo atendente e permissão para registro dos dados complementares”
- Identificação de chamadas sobrepostas (data/hora, fato e local similares), com permissão para que o operador realize a inserção de informações complementares, vinculando as chamadas;”
- Possibilidade de indicar o tipo de evento originador da solicitação;”
- “É possível criar acionamentos automático de operadores, de acordo com o tipo, local do evento, área de operação, força operacional. Possibilitar o acionamento manual de operadores para casos específicos não previstos nas configurações originais dos tipos de eventos”
- Mantém tipos de eventos previamente categorizados quanto ao nível de gravidade e mostrar essa informação para auxiliar o operador na tomada de decisão;
- Permite ao usuário que está registrando o evento possa definir prioridade maior, se houver necessidade;”
- Permissão para que o atendente adicione informações ao atendimento, com atualização instantânea dos dados junto às telas dos respectivos demandados;”
- Disponibiliza a reiteração da chamada quando encaminhada para a gestão de equipes;”
- Controle da situação da chamada/evento com, no mínimo, status de PENDENTE, EM ANDAMENTO e CONCLUÍDO;”
- Permite retornar um evento a situação de REABERTA após concluída, com acionamento de equipes adicionais, independente de inserção/registo de novos dados;”
- Permite a categorização das chamadas, em solicitação de informações, tentativa de trote, ligações não concluídas e outras categorias customizáveis;”
- Acompanhamento/consulta do tempo empregado no atendimento, qualquer etapa do processo;”



- Permite o registro de evoluções nos eventos, em campo específico para esta finalidade, sem limite de quantidade de linhas e caracteres;”
- Permite a criação de atividades e eventos agendados em datas futuras;
- Gera um alerta visual e audível aos operadores responsáveis pelo atendimento para cada novo evento criado encaminhando para o terminal responsável;
- Permite a visualização de câmeras de videomonitoramento em tempo real e permitir controle PTZ, quando o equipamento disponibilizar;
- Envio automático de mensagens via SMS (Short Message Service) para um responsável de qualquer instituição de apoio que o operador considerar necessário, quando selecionar a instituição em campo específico no cadastro da chamada/event”
- Permite a realização de passagem de serviço de atendimento entre os operadores, com emissão automática de um relatório de passagem de serviço, onde todos os registros tratados durante aquele expediente são relatados, com sua classificação, status, envolvidos, equipes alocadas, entre outros dados.”

3. DETALHAMENTO DO SUBSISTEMA DE COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO

- Realiza a gestão das equipes internas, externas e recursos operacionais, vinculando-os a uma chamada existente;
- Possui recurso de divisão de áreas de operação das equipes;”
- Utiliza recursos geoespaciais para permitir ao usuário um entendimento global da chamada, além de apresentar as áreas mapeadas em camadas e mostrar visualmente todos os recursos disponíveis para pronta resposta e utilização dos mesmos;
- Possui funcionalidades para permitir a alteração do controle de visualização e navegabilidade da aplicação, possibilitando a centralização do mapa a partir de um ponto de referência, endereço, entre outros”
- É capaz de identificar a localização em tempo real dos agentes de campo;
- O sistema é capaz de manter conexões de áudio/vídeo com o agente de campo através do dispositivo remoto;
- Permite preparar a escala de serviço de operadores e equipe de campo. Mantém um cadastro da mesma e estabelecer vínculo com as atividades operacionais;
- Interface para recepção de recursos operacionais, como recursos humanos, viaturas, equipamentos;
- Visualiza o rastreamento em tempo real a partir de AVLs instalados em veículos, rastreadores pessoais, dispositivos móveis ou outros equipamentos que permitam ser rastreados;
- É possível possuir integração com rastreadores homologados através de um gateway que receba as posições geográficas diretamente do equipamento rastreador via GPRS (de acordo com o protocolo do rastreador);
- Visualiza consolidado em mapa de todos os locais de atendimentos, equipes, pontos de interesse, câmeras, dispositivos móveis, entre outros de interesse;



4. CARACTERÍSTICAS DO SUBSISTEMA DE COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO

- Permite a realização de passagem de serviço entre os operadores, com emissão automática de um relatório, onde todos os registros tratados durante aquele expediente são relatados, com sua classificação, status, envolvidos, equipes alocadas, entre outros dados;”
- Permite a alteração de áreas de cobertura e responsabilidade dos operadores escalados;”
- Permite realizar a substituição de um efetivo escalado;”
- Controla e autoriza a pausa programada do efetivo durante a execução das escalas de trabalho;”
- Permite indicar os eventos que tem repercussão ou que precisam ser destacados durante o turno de trabalho;”
- Indica os eventos que tiveram o seu atendimento prejudicado, por falta de recurso ou outros motivos a serem configurados;”
- Permite transferência de operador responsável pelo acionamento de equipe de campo;”
- Permite interações em eventos gerenciados por operadores sob sua gestão;”
- Realiza o acionamento de equipes e recursos em campo em eventos gerenciados por operadores sob sua gestão;”
- Realiza o acionamento de entidades externas que podem apoiar a solução do evento;”
- Permite acompanhamento de eventos através de painel de gestão;”
- Visualiza no painel de controle de dados da equipe;”
- É possível realizar auditoria de histórico de rastreamento de recursos monitorados;
- Emite relatório detalhado de evento;
- Relatórios geoespaciais (temático, pontual e calor) devem estar acessíveis via mesma interface da aplicação de gestão de eventos;
- Relatórios gerenciais e operacionais pré-formatados visando facilitar o trâmite e confecção de documentos;
- Relatório de passagem de serviço, onde todos os registros tratados durante aquele expediente são relatados, com sua classificação, status, envolvidos, recursos alocados, entre outros dados;
- Relatório de eventos registrados;
- Relatório de acionamentos realizados.



opte

Empresa do
Grupo Holtech