

**Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego nr 1/Z3/00086/2026**
**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**
**1. Słownik pojęć**

Adres mailowy/numer telefonu kandydata do pracy	Adres mailowy/numer telefonu, którego kandydat użył podczas składania aplikacji, na który założone ma konto w systemie rekrutacyjnym.
Agent AI	Agent AI – konwersacyjny system AI, tj. chatbot przeznaczony do interakcji z użytkownikami w języku naturalnym oraz udzielania informacji na podstawie wskazanych źródeł wiedzy. Agent AI pełni wyłącznie funkcję informacyjną i wspierającą. Nie jest przeznaczony do podejmowania decyzji wobec użytkowników, kandydatów ani pracowników Zamawiającego, w szczególności decyzji dotyczących rekrutacji, zatrudnienia lub warunków zatrudnienia, ani do dokonywania oceny osób fizycznych. W przypadkach wymagających indywidualnej oceny sprawa jest przekazywana pracownikowi Działu personalnego
Akty prawne regulujące zatrudnianie cudzoziemców w Polsce	Wszystkie dostępne i aktualne regulacje prawne, pozyskiwane z wiarygodnych źródeł (np. strona <a href="http://gov.pl">gov.pl</a> , NAWA kwalifikator). Dokumenty będą dostępne i aktualizowane w odpowiednich artykułach w Bazie Wiedzy.
Baza Wiedzy	Multiwyszukiwarka treści na temat procesów rekrutacyjnych oraz zatrudniania dla pracownika. Główne źródło danych, z którego będzie korzystać Agenta AI.
Formularz rekrutacyjny	Narzędzie osadzone na poziomie ogłoszenia, poprzez które kandydat składa aplikację i na podstawie którego tworzy się konto kandydata w systemie rekrutacyjnym.
Kandydat do pracy	Osoba, która wystąpiła zgłoszenie w rekrutacji, wypełniła formularz rekrutacyjny, uczestniczy w procesie rekrutacyjnym, chce uzyskać informacje na temat swojego statusu w procesie rekrutacyjnym lub uzupełnić dokumenty. Identyfikowalny po adresie mailowym/ numerze telefonu zgłoszonym podczas aplikowania. Korzysta z Agenta AI osadzonego na stronie SWPS.
Osoba zainteresowana pracą w USWPS/w Polsce	Osoba zainteresowana możliwością podjęcia pracy w Polsce, na USWPS, poszukującą informacji na temat zatrudnienia w Polsce i na USWPS. Korzysta z Agenta AI osadzonego na stronie SWPS.
Pracownik Działu personalnego	Pracownik/cy HR odpowiedzialny za realizację zadań Welcome Point (kontakt z kandydatami, udzielanie wsparcia osobom z zagranicy w zakresie legalizacji pobytu/zatrudnienia oraz pre- oraz onboarding osób z zagranicy) oraz zarządzanie treściami udostępnionymi Agentowi.
System rekrutacyjny	Wewnętrzny system pozwalający na zarządzanie procesem rekrutacyjnym przez Dział Personalny.
Użytkownik	Każda osoba korzystająca z funkcjonalności Agenta AI (to jest Pracownik Działu personalnego, osoba zainteresowana pracą w USWPS/w Polsce, kandydat do pracy).
Anglojęzyczna strona kariery USWPS	<a href="https://english.swps.pl">https://english.swps.pl</a>

**2. Cel projektu**

#### **a. Potrzeba biznesowa**

Chcemy umożliwić osobom zainteresowanym pracą w USWPS/w Polsce łatwe pozyskanie informacji nt obowiązujących w Polsce przepisów wizowych, dotyczących legalizacji pobytu, legalizacji pracy oraz przepisów krajowych dotyczących pracy, warunków zatrudniania nauczyciela akademickiego oraz udostępniać podstawowe informacje nt procedur konkursowych oraz kwestii związanych z akulturacją osób z zagranicy.

Chcemy skrócić czas udzielania odpowiedzi na pytania osób zainteresowanych pracą w USWPS/w Polsce oraz kandydatów do pracy i zwiększyć ich samodzielność w procesie rekrutacyjnym poprzez moduł AI wspierający komunikację z kandydatami umożliwiając kandydatom do pracy podgląd wybranych statusów rekrutacji, uzupełnianie dokumentów aplikacyjnych oraz kontakt z rekruterem mailowy i możliwość umówienia z nim spotkania zgodnie z dostępnością w kalendarzu.

#### **b. Obecne rozwiązanie**

Obecnie osoba zainteresowana pracą w USWPS/w Polsce czy też kandydat do pracy nie ma możliwości uzyskania informacji nt legalizacji, warunków zatrudnienia, specyfiki dotyczącej polskich przepisów przed podjęciem decyzji o aplikowaniu na stanowisko. Kandydat poznaje szczegóły po udziale w konkursie na etapie ofertowania. Poznanie szczegółów związanych z warunkami życia w Polsce, przepisami na tym etapie, powoduje rezygnację kandydatów z podjęcia pracy.

Brak narzędzia, które w jednolity sposób wspiera proces obsługi kandydatów w udzielaniu odpowiedzi na powtarzające się pytania, przedłużający się proces rekrutacyjny ze względu na niedopełnianie formalności przez osoby aplikujące do pracy.

Potrzeba jest systemowego rozwiązania (Agent AI), które w oparciu o źródła danych uczelni automatycznie podpowiada właściwe odpowiedzi na pytania kandydatów i osób zainteresowanych pracą.

- Czas szkolenia pracownika Działu personalnego odpowiedzialny za realizację zadań Welcome Point wynosi kilka miesięcy, aby nie tylko nabył wiedzę teoretyczną ale i wykorzystał ją w praktyce.
- Pracownik musi mieć wiedzę nt obowiązujących przepisów, rozproszoną w kilku aktach prawnych, a także wiedzę i doświadczenie dotyczące specyficznych wymogów związanych z przyznawaniem wiz, kwestiami legalizacyjnymi w zależności od kraju pochodzenia osoby przyjeżdżającej.
- Wszystkie sytuacje dotyczące cudzoziemców obsługuje jedna osoba, która skupia wąską wiedzę, co powoduje brak zastępowalności w procesie obsługi.
- Kandydaci poszukują/oczekują informacji z bardzo szerokiego zakresu, wykraczającego poza podstawowe informacje dotyczące zatrudnienia. Poszukują informacji nt kosztów życia, dostępności szkół, procesu zakładania konta bankowego, zakładania numeru PESEL, itd.
- Podział zadań w zespole powoduje, że osoba zajmująca się obsługą osób z zagranicy nie ma szczegółowej wiedzy nt procedur konkursowych, a osoba zajmująca się konkursami, nie ma szczegółowej wiedzy nt przepisów legalizacyjnych.
- Kandydaci aplikują z różnych stron świata i różnych stref czasowych. Brakuje narzędzia, które umożliwiłoby kandydatowi uzyskanie informacji samodzielnie, w prosty czytelny sposób 24/7.

#### **c. Docelowe rozwiązanie**

Celem jest uruchomienie Agenta AI udzielającego odpowiedzi w czasie rzeczywistym osobom zainteresowanym możliwością pracy w Polsce oraz kandydatom do pracy w procesie rekrutacji. Docelowe rozwiązanie ma odciążyć zespół HR w odpowiadaniu na pytania osób zainteresowanych pracą i kandydatów.

Agent AI będzie wspierał komunikację z osobami zainteresowanymi pracą w USWPS/w Polsce, oraz kandydatami do pracy, w języku angielskim i polskim. Umożliwia zadawanie pytań dotyczących procedur legalizacyjnych, wizowych i konkursowych. Będzie generował odpowiedzi na podstawie treści dostępnych w wewnętrznych systemach USWPS (artykuły w Bazie Wiedzy), zewnętrznych (strona USWPS i zaufanych stron typu gov.pl) oraz na podstawie poprzednio udzielonych odpowiedzi. Udziela

informacji nt dostępnych ofert pracy dopasowanych do profilu osoby po podaniu określonych parametrów, takich jak dyscyplina, lokalizacja, stopień naukowy.

### Zakres Minimum Viable Product

Pilotażowe rozwiązanie umożliwiające udzielanie osobom zainteresowanym możliwością pracy informacji nt obowiązujących przepisów dotyczące warunków zatrudniania cudzoziemców, legalizacji pobytu/pracy-generowanych na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz wewnętrznych regulacji osadzonych w Bazie Wiedzy i stronie [www.swps.pl](http://www.swps.pl).

### Kryteria Akceptacji dla MVP (Minimum Viable Product)

Te kryteria muszą być spełnione, aby uznać pilotażową wersję produktu za zgodną z minimalnymi wymaganiami biznesowymi.

- Udzielanie informacji o przepisach:** Agent AI potrafi poprawnie odpowiedzieć na pytania "Osoby zainteresowanej pracą" dotyczące:
  - Warunków zatrudniania cudzoziemców w Polsce.
  - Procedur legalizacji pobytu.
  - Procedur legalizacji pracy.
- Źródło danych MVP:** Odpowiedzi Agenta AI na powyższe pytania są generowane wyłącznie na podstawie treści pochodzących z:
  - Wewnętrznej Bazy Wiedzy (artykuły).
  - Wskazanych stron [www.swps.pl](http://www.swps.pl).
- Dwujęzyczność MVP:** Agent potrafi prowadzić konwersację (rozumieć pytania i generować odpowiedzi) na tematy z zakresu MVP w języku polskim i angielskim.
- Dostępność Agenta:** Agent AI jest osadzony i dostępny dla użytkowników na anglojęzycznej stronie kariery USWPS (zgodnie z linkami w Słowniku).

#### Korzyści z wprowadzenia rozwiązania

- Osoby zainteresowane pracą/Kandydaci mają dostęp do niezbędnych informacji za pośrednictwem strony USWPS 24/7.
- Osoby zainteresowane pracą/Kandydaci otrzymują odpowiedzi na pytania w czasie rzeczywistym.
- Osoba zainteresowana pracą może zapoznać się z informacjami przed podjęciem decyzji o złożeniu aplikacji.
- Narzędzie będzie również wsparciem dla osoby realizującej zadania Welcome Point.
- Odpowiedzialność za realizację zadań związanych z obsługą cudzoziemców można przenieść na inne osoby (zwiększenie zastępowalności).
- Osoba zainteresowana pracą poszukuje informacji w jednym miejscu bez konieczności przeszukiwania wielu źródeł.
- Budowanie wizerunku nowoczesnego miejsca pracy.
- Ułatwienie kontaktu kandydata z pracownikiem HR.

#### Mierniki Sukcesu

- Wzrost liczby aplikacji od osób z zagranicy zdecydowanych na relokację.
- Wzrost zatrudnienia osób z zagranicy.
- Zapewnienie udzielania jakościowych odpowiedzi na pytania kandydatów w krótkim czasie (10-15 sekund).
- Ocena jakości procesu zatrudnienia/jakości wsparcia przez osoby zatrudnione wyrażone w ankiecie po 3 miesiącach od zatrudnienia.
- Ocena jakości procesu rekrutacji wyrażona w ankiecie candidate experience.
- Liczba fallback behaviours - gdy trafi w ślepy zaufek rozmowy, niski %.

#### Opis person planowanego rozwiązania

Persona	Definicja
---------	-----------

<b>Osoba zainteresowana pracą w USWPS/w Polsce</b>	Osoba zainteresowana możliwością podjęcia pracy w Polsce, w USWPS, poszukującą informacji na temat zatrudnienia w Polsce i na USWPS. Korzysta z Agent AI osadzonego na stronie SWPS.
<b>Kandydat do pracy</b>	Osoba, która wysłała zgłoszenie w rekrutacji, wypełniła formularz rekrutacyjny, uczestniczy w procesie rekrutacyjnym, chce uzyskać informacje na temat swojego statusu w procesie rekrutacyjnym lub uzupełnić dokumenty. Identyfikowalny po adresie mailowym/ numerze telefonu zgłoszonym podczas aplikowania. Korzysta z Agent AI osadzonego na stronie SWPS.
<b>Pracownik/cy Działu personalnego</b>	Pracownik/cy HR odpowiedzialny za realizację zadań Welcome Point (kontakt z kandydatami, udzielanie wsparcia osobom z zagranicy w zakresie legalizacji pobytu/zatrudnienia oraz pre- oraz onboarding osób z zagranicy). Odpowiedzialny za zarządzanie (uzupełnianie, aktualizację monitorowanie zapytań) treściami udostępnionymi Agentowi. Posiada wiedzę nt warunków zatrudnienia, udziela informacji nt kwestii formalnych związanych z legalizacją zatrudnienia w trakcie konkursu, jeśli kandydat ma pytania, lub odpowiadająca na pytania innych jednostek zatrudniających kandydatów z zagranicy (BW, DBN) oraz odpowiedzialna za obsługę pracownika etatowego z zagranicy na etapie zatrudniania, wspiera kontakt z KIP, odpowiada za onboarding. Osoba prowadząca postępowanie konkursowe pozostająca w kontakcie z kandydatem do pracy, od momentu złożenia aplikacji/pierwszego kontaktu z USWPS, do momentu zakończenia procesu onboarding.

### Wymagania funkcjonalne

Perspektywa osoby zainteresowanej pracą w USWPS/w Polsce lub kandydata biorącego udział w procesie rekrutacyjnym

<b>Wymaganie</b>	<b>Uzasadnienie</b>
Osoba zainteresowana pracą chce uzyskać informacje nt warunków zatrudnienia, kwestii legalizacyjnych, procedur konkursowych.	Kandydat chce jak najszybciej otrzymać odpowiedź – najlepiej przy pierwszym kontakcie, po wejściu na <a href="#">stronę</a> z informacjami dla cudzoziemców i/lub stronę z <a href="#">ofertami pracy</a> .
Osoba zainteresowana pracą może zapoznać się z dostępnymi ofertami pracy i złożyć aplikację.	Osoba zainteresowana pracą chce móc w prosty sposób złożyć aplikację na interesujące go ogłoszenie. Na podstawie udzielonych informacji - dyscyplina, stopień naukowy podpowiadają się odpowiednie, dopasowane oferty - kandydat nie musi przeszukiwać wielu ofert.
Kandydat może umówić się na spotkanie z pracownikiem działu personalnego.	Kandydat chce zadać pytania i porozmawiać z pracownikiem działu personalnego i uzyskać odpowiedzi na pytania bezpośrednio od osoby. Kandydat mógłby otrzymać dostęp do wolnych terminów i w ramach dostępnych slotów w kalendarzu google (integracja) poprzez harmonogram rezerwacji spotkań i umówić się na spotkanie. Spotkanie zakłada się w kalendarzu pracownika działu personalnego.

Kandydat chce uzyskać informację na temat statusu rekrutacji.	Po podaniu adresu e mail/nr telefonu (danych poświadczających tożsamość w systemie rekrutacyjnym, kandydat może otrzymać dostęp do wybranych informacji nt statusu rekrutacji, skontaktować się z pracownikiem działu personalnego i zadać pytanie na temat procesu (konwersacja odkłada się wtedy w historii kontaktu z kandydatem), kandydat może uzupełnić dokumenty (potrzebne zintegrowanie z flow procesu rekrutacyjnego).
Dostępność 24/7.	Rozpoczęcie rozmowy w dowolnym momencie poprzez łatwo dostępny widжет czatu na stronie internetowej uczelni.
Kandydat chce móc zadawać pytania uzupełniające.	Kandydat chce, żeby Agent pamiętał, o czym rozmawiał chwilę wcześniej (np. po pytaniu o koszty życia, chce móc zapytać "A jak to wygląda w Warszawie?"). W ramach rozmowy jest zachowana ciągłość wątku danej konwersacji i poprzednich z danym użytkownikiem.
Kandydat, chce znać źródło, z którego agent udostępnia dane (np. linki do artykułów zewnętrznych, załączony regulamin).	Otrzymanie odpowiedzi, które zawierają aktywne linki do stron internetowych, regulaminów lub dokumentów, abym mógł zapoznać się ze źródłem (jeśli treści zaciągane są z publicznych, ogólnodostępnych stron).
Kandydat chce znać podstawę prawną przytaczanych przepisów.	Kandydat chce znać podstawę prawną danych, aby miał pewność, że informacja jest wiarygodna. Informacja o podstawie prawnej podawana jest w treści odpowiedzi. Agent może przytoczyć konkretny akt prawny. (np. art 131 pkt 1, pswin)
Kandydat chce przekazać pytanie do pracownika działu personalnego.	System powinien pozwolić kandydatowi zostawić wiadomość z pytaniem, na które Agent nie jest w stanie udzielić odpowiedzi i adres e-mail lub umówić spotkanie z pracownikiem działu personalnego zgodnie z kalendarzem.
Kandydat może uzyskać informacje nt konkretnej rekrutacji, w której bierze udział.	Kandydat musi poświadczyć tożsamość, adresem e mail lub nr telefonu, aby otrzymać informacje nt statusu rekrutacji. Jeśli zaaplikował na więcej niż jedną rekrutację, Agent pyta, o którą rekrutację pyta. Po wskazaniu konkretnego procesu może uzyskać informacje nt statusu aplikacji, uzupełnić dokumenty w konkretnym procesie, skontaktować się z rekruterem. konwersacja jest "odkładana" w historii kontaktu z kandydatem na jego koncie.
Kandydat może wycofać aplikację/wycofać zgodę RODO.	Kandydat może wycofać swoją aplikację. Informacja o wycofaniu aplikacji rejestrowana jest w systemie rekrutacyjnym. W systemie rekrutacyjnym zmienia się status kandydata na np. "kandydat wycofał się z rekrutacji".
Kandydat może dokonać zmian w złożonej wcześniej aplikacji, poprzez uzupełnienie dodatkowych załączników.	Tak, kandydat po weryfikacji tożsamości może uzupełnić dokumenty w złożonej wcześniej aplikacji
Kandydat może uzyskać informację, na jakim statusie jest jego aplikacja.	Informacja o statusie dostępna jest dla kandydata po poświadczeniu tożsamości. kandydat może uzyskać informacje o wybranych statusach (np. analiza CV, etc.).

### Perspektywa osoby z działu personalnego

Wymaganie	Uzasadnienie
Pracownik chce móc sprawdzić/zweryfikować aktualne przepisy dotyczące zatrudnienia.	Pracownik może przeszukiwać treści i posiłkować się informacjami, których udziela Agent AI.

	Pracownik posiada taki sam dostęp do uzyskiwania informacji za pomocą Agent'a jak osoba z zewnątrz.
Pracownik może zarządzać treściami udostępnianymi Agentowi.	Pracownik działu personalnego ma możliwość łatwego uzupełniania i aktualizowania udostępnionych Agentowi treści.
Pracownik chce znać podstawę prawną przytaczanych przepisów.	Pracownik chce znać podstawę prawną danych, aby miał pewność, że informacja jest wiarygodna.
Pracownik ma dostęp do dashboardu z danymi.	Pracownik chce monitorować przebieg konwersacji i analizować poprawność udzielanych odpowiedzi, niedokończonych wątków rozmowy, ilość podjętych konwersacji z Agentem, ilość umówionych spotkań, etc.
Pracownik przejmuje kontakt z osobą zainteresowaną pracą, w określonych przypadkach.	Pracownik może móc udzielić odpowiedzi na pytanie zadane przez osobę zainteresowaną pracą, w przypadku gdy Agent nie jest w stanie odpowiedzieć na pytanie, a osoba zostawi kontakt (adres e-mail/telefon).
Pracownik swój kalendarz.	Pracownik ma możliwość udostępnić swoją dostępność w kalendarzu, aby osoba zainteresowana mogła umówić spotkanie.

### Wymagania niefunkcjonalne

Wymaganie	Uzasadnienie
Wydajność - Agent powinien generować maksymalnie poprawne odpowiedzi na zadane pytania poprawne odpowiedzi na zadane pytania (10-15 sekund)	Precyzyjność i czas rzeczywisty odpowiedzi jest ważny dla jakości obsługi klienta i ograniczenia frustracji użytkowników, jednak kluczowe jest, aby udzielane odpowiedzi były maksymalnie poprawne i podparte odpowiednimi regulacjami prawnymi.
Dwujęzyczność - Agent musi wspierać komunikację w języku polskim i angielskim, zarówno w rozumieniu zapytań, jak i generowaniu odpowiedzi.	Z narzędzia będą korzystać osoby zainteresowane pracą i kandydaci zarówno anglojęzyczni, jak i pracownicy polskojęzyczni – Agent musi komunikować się płynnie w obu językach.
Skalowalność - Agent musi działać płynnie przy obciążeniu kilkudziesięciu użytkowników jednocześnie.	System będzie wykorzystywany przez kilku pracowników/osób zainteresowanych/kandydatów w różnych kampusach.
Zgodność z WCAG 2.2 - zapewnienie dostępności systemu dla osób z ograniczeniami wzrokowymi.	Uczelnia zatrudnia osoby niedowidzące, posiadające wady wzroku. osoby zainteresowane i kandydaci mogą posiadać wady wzroku.
Przeszukiwanie źródeł zewnętrznych.	Agent musi mieć funkcję przeszukiwania w czasie rzeczywistym (lub na podstawie cyklicznego indeksowania) ściśle określonych, zaufanych stron internetowych podlinkowanych w artykułach w Bazie Wiedzy (np. gov.pl/web/udsc, strona NAWA), aby udzielać odpowiedzi na pytania dotyczące przepisów.
Śledzenie i audyt - wszystkie interakcje z Agentem powinny być logowane wraz z metadanymi (czas, zapytanie, odpowiedź).	Rejestrowanie interakcji umożliwia monitorowanie jakości odpowiedzi, analizę zapytań i uczenie systemu.
Łatwość aktualizacji.	System powinien być łatwy w aktualizacji, zarówno pod kątem technicznym, jak i merytorycznym (np. aktualizacja Bazy Wiedzy, regulaminów, algorytmów). Wprowadzanie zmian i poprawek nie

	powinno powodować długotrwałych przerw w działaniu ani wymagać specjalistycznej wiedzy niedostępnej dla zespołu uczelni.
Odporność na błędy i awarie.	System powinien być odporny na potencjalne błędy i awarie. W przypadku wystąpienia problemów technicznych lub nieprawidłowych odpowiedzi, powinny istnieć mechanizmy awaryjne oraz procedury informowania pracownika działu personalnego oraz użytkowników o potencjalnych ograniczeniach w działaniu agenta. Należy także minimalizować ryzyko generowania błędnych lub wprowadzających w błąd informacji.
Zapamiętywanie kontekstu rozmowy.	Agent powinien pamiętać poprzednie pytania w ramach jednej sesji, aby umożliwić zadawanie pytań uzupełniających (np. po pytaniu "Jakie dokumenty są potrzebne do wizy?", osoba zainteresowana lub kandydat może zapytać "A gdzie mogę je złożyć?", a Agent powinien wiedzieć, że chodzi o dokumenty wizowe).
Obsługa braku zrozumienia pytania.	W przypadku, gdy Agent nie zrozumie pytania lub nie znajdzie odpowiedzi, musi wyświetlić komunikat informujący o tym i zaproponować alternatywne działanie (np. przeformułowanie pytania lub poproszenie o kontakt, aby przekazać go pracownikowi działu personalnego).
Przekierowanie zapytania do pracownika działu personalnego.	Agent musi posiadać funkcję, która pozwala osobie zainteresowanej lub kandydatowi na przekazanie swojego zapytania do pracownika działu personalnego. Funkcja ta powinna zebrać treść pytania oraz adres e-mail/nr telefonu osoby zainteresowanej lub kandydata i przestać je do działu personalnego.
Zgodność z RODO.	Wszelkie dane osobowe zbierane przez Agentą (np. adres e-mail/nr tle. przy eskalacji) muszą być przetwarzane i przechowywane zgodnie z obowiązującymi przepisami RODO. W momencie pozostawienia kontaktu powinna pojawić się zgoda RODO na przetwarzanie danych osobowych do zaakceptowania przez osobę zainteresowaną/kandydata.

## 2. Zakres danych przetwarzanych przez Agentą AI

Źródło danych	Rodzaj danych	Cel wykorzystania
Salesforce - Knowledge Base	Artykuły wraz z odpowiednimi źródłami (pliki z regulacjami prawnymi oraz linki do wiarygodnych stron internetowych np. <a href="http://gov.pl">gov.pl</a> )	Udzielanie odpowiedzi na powtarzalne pytania bazując na konkretnych artykułach z Bazy Wiedzy.
Salesforce - System rekrutacji pracowników (TalentFlow)	Dostęp do systemu rekrutacyjnego	Udzielanie informacji na pytania ze strony kandydata dotyczące statusu kandydatury w procesie rekrutacji, dostępu do konta w systemie rekrutacyjnym w celu dołączenia dokumentów aplikacyjnych lub wycofania aplikacji/zgody RODO.
strona: <a href="http://www.swps.pl">www.swps.pl</a>	Informacje dostępne na stronie internetowej SWPS (w tym aktualne oferty pracy).	W celu udzielenia informacji na pytania dotyczące prowadzonych rekrutacji, dopasowania ofert do profilu osoby zainteresowanej pracą/kandydata (dyscyplina, stopień naukowy, lokalizacja).

### 3. Kryteria akceptacji

Po poniższych warunkach sprawdzimy, czy dostarczone (albo nawet tylko zaprojektowane) rozwiązanie rzeczywiście spełnia wskazaną potrzebę biznesową:

#### 1. Kryteria Akceptacji: Funkcjonalności dla Użytkownika (Osoba zainteresowana pracą/ Kandydat)

##### 1.1. Udzielanie informacji

1. **Informacje o procedurach:** Agent (poza zakresem MVP) poprawnie odpowiada na pytania dotyczące procedur konkursowych na USWPS.
2. **Informacje o ofertach pracy:** Agent potrafi pobrać i wyświetlić aktualne oferty pracy ze stron kariery USWPS.
3. **Filtrowanie ofert:** Agent pozwala użytkownikowi filtrować oferty pracy na podstawie podanych kryteriów: dyscyplina, lokalizacja, stopień naukowy. Prezentowanie lub filtrowanie ofert pracy przez Agent'a AI odbywa się wyłącznie na podstawie kryteriów wskazanych przez użytkownika i nie stanowi oceny kwalifikacji, predyspozycji ani przydatności użytkownika do zatrudnienia
4. **Podstawa prawna:** Na zapytanie użytkownika o przepisy, Agent w odpowiedzi przytacza podstawę prawną (np. link do ustawy, numer artykułu) na podstawie danych ze Źródła Wiedzy.
5. **Cytowanie źródeł:** Agent podaje linki do źródeł (np. artykułów w Bazie Wiedzy, stron [gov.pl](http://gov.pl)), na podstawie których wygenerował odpowiedź, jeśli źródła te są publicznie dostępne.

##### 1.2. Interakcja z procesem rekrutacji (Integracja z Systemem Rekrutacyjnym)

1. **Weryfikacja tożsamości:** Przed udzieleniem informacji o statusie aplikacji, Agent wymaga od Kandydata weryfikacji tożsamości poprzez podanie adresu e-mail lub numeru telefonu użytego w formularzu rekrutacyjnym.
2. **Sprawdzanie statusu:** Po pomyślnej weryfikacji tożsamości, Agent łączy się z Systemem rekrutacyjnym i udziela informacji Kandydatowi nt predefiniowanych (wybranych) statusów jego aplikacji. Agent AI nie ustala samodzielnie statusu aplikacji ani nie dokonuje oceny kandydata. Informacje o statusie aplikacji są wyłącznie prezentowane na podstawie danych zapisanych w systemie rekrutacyjnym Zamawiającego.
3. **Wiele rekrutacji:** Jeśli zweryfikowany Kandydat aplikował na więcej niż jedno stanowisko, Agent pyta, o którą rekrutację chodzi, zanim poda status.
4. **Uzupełnianie dokumentów:** Po pomyślnej weryfikacji tożsamości, Agent umożliwia Kandydatowi uzupełnienie dokumentów w aplikacji (np. poprzez udostępnienie linku do odpowiedniego miejsca w systemie).
5. **Wycofanie aplikacji:** Po pomyślnej weryfikacji tożsamości, Agent umożliwia Kandydatowi wycofanie aplikacji.
6. **Zmiana statusu po wycofaniu:** Skorzystanie z funkcji wycofania aplikacji powoduje automatyczną zmianę statusu Kandydata w Systemie rekrutacyjnym (np. na "kandydat wycofał się z rekrutacji").
7. **Zapis historii rozmowy:** Konwersacja ze zweryfikowanym Kandydatem jest zapisywana na jego koncie, w jego historii kontaktu z Agentem AI w Systemie rekrutacyjnym (Salesforce).

##### 1.3. Interakcja z Pracownikiem HR

1. **Obsługa braku odpowiedzi:** W przypadku, gdy Agent nie zna odpowiedzi lub pytanie jest zbyt skomplikowane, informuje o tym użytkownika.
2. **Przekazanie pytania:** W sytuacji, gdy Agent nie zna odpowiedzi lub pytanie jest zbyt skomplikowane, Agent proponuje użytkownikowi dwie opcje:
  - o Pozostawienie wiadomości (pytania) i danych kontaktowych (e-mail) dla pracownika działu personalnego.
  - o Umówienie spotkania z pracownikiem działu personalnego.

3. **Rezerwacja spotkania:** Agent wyświetla dostępne terminy spotkań pobrane z kalendarza Google pracownika działu personalnego.
  4. **Integracja kalendarza:** Pomyślna rezerwacja terminu przez Kandydata powoduje automatyczne utworzenie wydarzenia w kalendarzu Google pracownika działu personalnego.
- 2. Kryteria Akceptacji: Funkcjonalności dla Pracownika HR (Backend / Zarządzanie)**
1. **Dostęp do Agenta:** Pracownik działu personalnego może korzystać z Agenta AI na tych samych zasadach co użytkownik zewnętrzny, aby weryfikować poprawność odpowiedzi.
  2. **Zarządzanie Bazą Wiedzy:** Pracownik działu personalnego posiada dostęp do panelu (w Salesforce Knowledge Base), w którym może dodawać, edytować i aktualizować artykuły stanowiące źródło wiedzy dla Agenta.
  3. **Aktualizacja wiedzy:** Zmiany wprowadzone w Bazie Wiedzy są odzwierciedlane w odpowiedziach Agenta (zgodnie z ustalonym czasem odświeżania/indeksowania).
  4. **Dostęp do Dashboardu:** Pracownik działu personalnego ma dostęp do dashboardu analitycznego.
  5. **Zawartość Dashboardu:** Dashboard analityczny musi pokazywać co najmniej:
    - Historię konwersacji.
    - Liczbę podjętych konwersacji.
    - Wątki, w których Agent nie znał odpowiedzi (fallback behaviours).
    - Liczbę umówionych spotkań.
  6. **Odbieranie eskalacji:** Pracownik działu personalnego otrzymuje powiadomienia (np. e-mail lub zadanie w systemie) o wiadomościach pozostawionych przez użytkowników, gdy Agent nie znał odpowiedzi.
  7. **Zarządzanie kalendarzem:** Pracownik działu personalnego zarządza swoją dostępnością na spotkania z kandydatami poprzez swój kalendarz Google, z którym Agent jest zintegrowany.
- 3. Kryteria Akceptacji: Wymagania Niefunkcjonalne**
1. **Wydajność:** Czas od zadania pytania do otrzymania pełnej odpowiedzi od Agenta nie przekracza 15 sekund dla typowych zapytań.
  2. **Dwujęzyczność:** System poprawnie identyfikuje język zapytania (polski lub angielski) i udziela odpowiedzi w tym samym języku. Jakość językowa odpowiedzi (gramatyka, styl) jest wysoka.
  3. **Skalowalność:** System działa stabilnie i utrzymuje czasy odpowiedzi (poniżej 15s) przy jednoczesnym obciążeniu kilkudziesięciu użytkowników.
  4. **Dostępność WCAG:** Widget czatu Agenta AI jest zgodny ze standardem WCAG 2.2 (m.in. obsługa z klawiatury, odpowiedni kontrast, odczyt przez czytniki ekranu).
  5. **Ograniczone źródła zewnętrzne:** Agent, przeszukując źródła zewnętrzne, korzysta *tylko* ze ściśle określonej listy zaufanych domen (np. [gov.pl/web/udsc](http://gov.pl/web/udsc), [nawa.gov.pl](http://nawa.gov.pl)).
  6. **Logowanie:** Wszystkie interakcje z Agentem (zapytanie, odpowiedź, timestamp, ID sesji) są logowane w systemie w celach audytowych i analitycznych.
  7. **Kontekst rozmowy:** Agent pamięta kontekst rozmowy w ramach jednej sesji (np. po pytaniu "Jakie są koszty życia?", pytanie "A jak to wygląda w Warszawie?" jest poprawnie interpretowane jako kontynuacja wątku kosztów życia).
  8. **Zgodność z RODO:** Przed zebraniem jakichkolwiek danych osobowych (np. e-maila przy eskalacji, danych do rezerwacji spotkania) system wyświetla klauzulę informacyjną RODO.
  9. **Wymagana zgoda RODO:** Przesłanie danych osobowych (e-mail, telefon) jest możliwe *tylko* po aktywnym zaakceptowaniu zgody RODO przez użytkownika