

## **PRZEDMIOT ZAPYTANIA OFERTOWEGO**

Przedmiotem zapytania ofertowego jest dostawa, instalacja, konfiguracja i uruchomienie fabrycznie nowego kompletnego systemu kolejkowego w Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Opolu wraz ze wszystkimi niezbędnymi do jego działania pracami, materiałami (w tym eksploatacyjnymi) i licencjonowanym oprogramowaniem, szkolenie pracowników z obsługi systemu oraz wsparcie techniczne przez okres co najmniej 3 miesięcy od uruchomienia systemu.

Gwarancja na składniki systemu i prace związane z jego uruchomieniem wynosić ma co najmniej 24 miesiące.

Termin realizacji umowy wynosi nie więcej niż 4 tygodnie licząc od dnia podpisania umowy nie później jednak niż do dnia 15.12.2016 r.

### **SYSTEM KOLEJKOWY – BUDOWA**

1. Na system kolejkowy składać mają się następujące elementy:
  - 1 serwer sprzętowy systemu kolejkowego z kompletnym oprogramowaniem systemu kolejkowego wraz z licencją na zamawianą ilość stanowisk obsługi klienta, z możliwością jej przyszłego rozszerzenia o kolejne stanowiska obsługi klienta, jeżeli będzie tego wymagała metoda licencjonowania oprogramowania systemu;
  - 1 automat biletowy wolnostojący na podstawie o uzgodnionym z Zamawiającym wyglądzie zewnętrznym (kolorystyka podstawy, logo urzędu na podstawie) oraz konfiguracji graficznej, z ekranem dotykowym co najmniej 19” z możliwością personalizacji wyświetlanych ikon i przycisków oraz drukarką termiczną o żywotności co najmniej 1 miliona wydruków biletów standardowej długości, wykorzystującą ogólnodostępne rolki papieru termicznego o szerokości 57-60 mm lub 80 mm i długości 30-80 m, dostarczone w ilości co najmniej 10 sztuk w komplecie z automatem biletowym;
  - 1 ekran główny o uzgodnionej z Zamawiającym konfiguracji graficznej o przekątnej co najmniej 55” do wyświetlania aktualnego stanu kolejki oraz informacji multimedialnych takich jak: zdjęcia, filmy, prezentacje, paski RSS z wiadomościami, pogoda, imieniny, data, godzina, itp.;
  - 15 sprzętowych terminali przywoławczych w postaci tabletów 7” komunikujących się z serwerem systemu kolejkowego bezprzewodowo (WiFi);
  - 1 router WiFi do komunikacji bezprzewodowej terminali przywoławczych z serwerem systemu kolejkowego.
2. System ma umożliwiać jego przyszłą rozbudowę o co najmniej 5 terminali przywoławczych oraz o drugi ekran do wyświetlania aktualnego stanu kolejki oraz informacji multimedialnych.

### **SYSTEM KOLEJKOWY – ZAŁOŻENIA FUNKCJONALNE**

3. System kolejkowy wykorzystywany ma być na 15 stanowiskach obsługi klienta (z możliwością przyszłej rozbudowy o co najmniej 5 kolejnych stanowisk obsługi klienta).
4. System musi umieć obsłużyć co najmniej 10 różnych kategorii spraw dowolnie definiowanych przez Zamawiającego (administratora systemu).
5. System ma umożliwiać Zamawiającemu samodzielne przypisywanie zarówno wszystkich kategorii spraw do każdego stanowiska obsługi klienta jak i wybranych kategorii spraw do wybranych stanowisk obsługi klienta.

6. Moduł przywoławczy systemu ma mieć możliwość przywoływania klienta komunikatem wizualnym na ekranie głównym oraz dźwiękowym lub słownym, wedle uznania administratora systemu.
7. Z poziomu terminala przywoławczego operator ma mieć możliwość:
  - ponownego przywołania klienta, jeśli np. przegapił swoją kolejkę;
  - priorytetowe przywołanie klienta;
  - czasowe zawieszenie / przywrócenie pracy stanowiska obsługi klienta z przetransferowaniem klientów do / z innych stanowisk.
8. System ma posiadać moduł rezerwacji wizyt przez stronę internetową na konkretny dzień i godzinę z możliwością samodzielnego nałożenia dziennego limitu rezerwacji dla każdej z kategorii spraw oraz możliwością samodzielnego definiowania zakresu dni i godzin w jakich będzie można dokonywać rezerwacji.
9. System ma umożliwiać Zamawiającemu samodzielną zmianę lub anulowanie rezerwacji umówionej przez klienta wizyty.
10. System ma umożliwiać Zamawiającemu samodzielne definiowanie czasu obsługi każdej kategorii spraw i uwzględniać go w procesie rezerwacji wizyty na konkretną godzinę poprzez stronę internetową.
11. System ma umożliwiać Zamawiającemu samodzielne redagowanie informacji umieszczonych na drukowanych przez automat biletowy biletach (logo urzędu, nazwa kategorii sprawy, numer biletu, liczba oczekujących, data i godzina wydruku, itp.) oraz samodzielną wymianę ogólnodostępnych rolek papieru na bilety.
12. System ma umożliwiać Zamawiającemu samodzielne nakładanie dziennych limitów ilościowych na wydawanie przez automat biletowy biletów dla poszczególnych kategorii spraw, jak i umożliwiać blokowanie i odblokowywanie wydawania biletów przez automat biletowy z poziomu terminali przywoławczych, bądź przez programowe zdefiniowanie godziny blokowania. Blokowanie wydawania biletów ma skutkować wyświetleniem na ekranie automatu biletowego komunikatu o wykorzystaniu limitu biletów na dany dzień.
13. System ma posiadać moduły: kontroli obsługi, statystyk, analiz i raportów z możliwością wydruku (ze wskazanego stanowiska sieci LAN Zamawiającego) zestawień takich jak:
  - ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi klienta w określonym przedziale czasu;
  - wydajność pracy poszczególnych stanowisk obsługi klienta (liczba obsłużonych klientów, efektywnie przepracowany czas, czas przerw itp.);
  - czas oczekiwania przez klienta na obsługę;
  - czas obsługi klienta;
  - czas realizacji poszczególnych kategorii spraw.
14. System ma posiadać moduł powiadomień i alertów dotyczących nieprawidłowości w działaniu systemu (np.: brak papieru w drukarce biletów ma skutkować wyświetleniem informacji na ekranie automatu biletowego, a po uzupełnieniu papieru system ma samodzielnie wrócić do normalnego trybu pracy).
15. System ma posiadać zabezpieczenie przed ingerencją w jego ustawienia przez osoby nieupoważnione.