

PRZEDMIOT ZAPYTANIA OFERTOWEGO

Przedmiotem zapytania ofertowego jest dostawa, instalacja, uruchomienie i konfiguracja fabrycznie nowego kompletnego systemu kolejkowego na potrzeby Wydziału 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 wdrożeniowe przez okres 3 miesięcy liczony od dnia podpisania protokołu z bezusterkowego odbioru systemu.

Gwarancja na całość systemu i prace związane z jego uruchomieniem wynosić ma co najmniej 2 lata liczone od dnia podpisania protokołu z bezusterkowego odbioru systemu.

Termin realizacji umowy: 19.12.2016 r.

SYSTEM KOLEJKOWY – BUDOWA

1. Na system kolejkowy składać mają się następujące elementy sprzętowe:
 - serwer sprzętowy systemu kolejkowego wbudowany w automat biletowy z kompletnym oprogramowaniem systemu kolejkowego wraz z bezterminową nieograniczoną co do ilości stanowisk obsługi klienta oraz ilości innych elementów systemu licencją na to oprogramowanie – 1 komplet;
 - automat biletowy wolnostojący o uzgodnionym z Zamawiającym wyglądzie zewnętrznym (kolorystyka, logo urzędu na stojaku) oraz konfiguracji graficznej, z ekranem dotykowym 19” z możliwością personalizacji wyświetlanych ikon i przycisków oraz drukarką termiczną (z automatyczną gilotyną) o żywotności co najmniej 1 miliona wydruków biletów standardowej długości (około 7 cm), wykorzystującą ogólnodostępne na wolnym rynku rolki papieru termicznego o szerokości 57-60 mm lub 80 mm i długości co najmniej 30 m, dostarczone w ilości co najmniej 10 sztuk w komplecie z automatem biletowym – 1 komplet;
 - ekran główny - telewizor (marka do wyboru: SAMSUNG, LG, SONY, PHILIPS, PANASONIC) o przekątnej 55” mocowany do sufitu lub ściany z możliwością regulacji kąta pochylenia oraz obrotu, o uzgodnionej z Zamawiającym konfiguracji graficznej, do wyświetlania aktualnego stanu kolejki oraz informacji multimedialnych takich jak: zdjęcia, filmy, prezentacje, paski RSS z wiadomościami, pogoda, imienniny, data, godzina, itp. – 1 komplet;
 - sprzętowy terminal przywoławczy w postaci tabletu 7” tej samej marki i modelu (do wyboru: LENOVO, SAMSUNG, TOSHIBA, ASUS, DELL, HP lub SONY) komunikującego się z serwerem systemu kolejkowego bezprzewodowo (WiFi), wraz ze stabilną podstawką – 15 kompletów;
 - router WiFi do komunikacji bezprzewodowej co najmniej 20 terminali przywoławczych (tabletów) z serwerem systemu kolejkowego – 1 komplet.

SYSTEM KOLEJKOWY – ROZBUDOWA

2. System ma umożliwić jego przyszłą samodzielną rozbudowę przez Zamawiającego o kolejne terminale przywoławcze w postaci tabletów zakupionych przez Zamawiającego na wolnym rynku, samodzielnie przez Zamawiającego wyposażonych w kompletne oprogramowanie terminala przywoławczego niezbędne do uruchomienia kolejnego stanowiska obsługi klienta, otrzymane wraz z instruktażem jego instalacji i konfiguracji od Wykonawcy w ramach niniejszego zamówienia.
3. System ma umożliwić jego przyszłą rozbudowę o drugi ekran w postaci telewizora do wyświetlania aktualnego stanu kolejki oraz informacji multimedialnych.

SYSTEM KOLEJKOWY – ZAŁOŻENIA FUNKCJONALNE

SYSTEM

4. System kolejkowy wykorzystywany ma być obecnie na 15 stanowiskach obsługi klienta (z możliwością przyszłej samodzielnej rozbudowy przez Zamawiającego o co najmniej 5 kolejnych stanowisk obsługi klienta).
5. System musi umieć obsłużyć co najmniej 20 różnych kategorii spraw, dowolnie definiowanych przez Zamawiającego.
6. System musi umożliwiać Zamawiającemu samodzielne definiowanie niezależnych interwałów czasowych dla każdej z kategorii spraw, przewidzianych na jej załatwienie.
7. 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.
8. System ma posiadać moduły: kontroli obsługi, statystyk, analiz i raportów z możliwością wydruku (ze 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.
9. 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).
10. System ma posiadać zabezpieczenia przed ingerencją w jego ustawienia przez osoby nieupoważnione.

AUTOMAT BILETOWY

11. Automat biletowy ma umożliwiać klientowi wybór języka obsługi spośród co najmniej 3 języków – polskiego, angielskiego i niemieckiego.
12. Automat biletowy musi umożliwiać pogrupowanie kategorii spraw w 1-poziomowej strukturze menu bądź w co najmniej 3 -poziomowej strukturze menu, wedle uznania Zamawiającego.
13. 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 na wolnym rynku rolek papieru termicznego na bilety.
14. System ma umożliwiać Zamawiającemu samodzielne nakładanie dziennych limitów ilościowych na wydawanie przez automat biletowy biletów dla poszczególnych kategorii spraw, jak i umożliwiać blokowanie wydawania biletów przez automat biletowy przez programowe zdefiniowanie godziny blokowania. Blokowanie wydawania biletów ma skutkować wyświetleniem na ekranie automatu biletowego komunikatu o wykorzystaniu limitu biletów na dany dzień.

TERMINAL PRZYWOŁAWCZY

15. Terminal przywoławczy systemu (tablet) ma mieć możliwość przywoływania klienta komunikatem wizualnym na ekranie głównym (telewizorze) jak również dźwiękowym lub słownym (z telewizora), wedle uznania Zamawiającego.
16. Z poziomu terminala przywoławczego (tabletu) operator oprócz standardowych funkcjonalności ma mieć możliwość:
 - ponownego przywoływania klienta;
 - przenoszenia klienta do „poczekalni”;
 - ponownego przywoływania klienta z „poczekalni”;
 - podglądu na rzeczywisty czas oczekiwania w kolejce przez konkretnego klienta;
 - priorytetowego przywołania konkretnego klienta;
 - przetransferowania klienta na inne stanowisko obsługi klienta (w ramach tego samego biletu);
 - czasowego zawieszenia/przywrócenia pracy stanowiska obsługi klienta z przetransferowaniem klientów do/z innych stanowisk.

REZERWACJA WIZYTY PRZEZ WWW

17. System ma posiadać moduł rezerwacji wizyty przez stronę internetową (rezerwacja www)
18. Rezerwacja www ma odbywać się na konkretny dzień i godzinę z możliwością samodzielnego definiowania przez Zamawiającego zakresu dni i godzin na jakie klient będzie mógł dokonywać rezerwacji.
19. Moduł rezerwacji www ma umieć odzwierciedlać wszystkie kategorie spraw i interwały czasowe określone dla każdej z kategorii spraw, zdefiniowane wcześniej przez Zamawiającego w systemie.
20. Zamawiający ma mieć możliwość samodzielnego definiowania kategorii spraw i treści informacyjnych wyświetlanych klientowi po wybraniu danej kategorii spraw w module rezerwacji www.
21. Zamawiający ma mieć możliwość samodzielnego określania dziennego limitu rezerwacji dla każdej z kategorii spraw z osobna.
22. System ma umożliwiać Zamawiającemu samodzielną zmianę lub anulowanie rezerwacji umówionej wcześniej przez klienta wizyty.
23. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania przedstawienia przez Wykonawcę (na etapie oceny ofert) wersji demonstracyjnej oferowanego przez niego modułu rezerwacji www.