

FORMULARZ OFERTOWY

Nazwa Wykonawcy.....

Siedziba Wykonawcy

Województwo

Adres do korespondencji.....

NIP.....

REGON.....

Nr telefonu

Nr faksu

e-mail

Osoba do kontaktów z Zamawiającym:

..... tel. kontaktowy....., e-mail:

W związku zapytaniem ofertowym dotyczącym **dostawy, instalacji, uruchomienia i konfiguracji 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, szkoleniem pracowników z obsługi systemu oraz wsparciem wdrożeniowym przez okres 3 miesięcy liczonym od dnia podpisania protokołu z bezusterkowego odbioru systemu,**

składam ofertę o następującej treści:

Oferuję dostawę, instalację, uruchomienie i konfigurację 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.

SYSTEM KOLEJKOWY – BUDOWA

1. Na system kolejkowy składają 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 (**zdjęcie w załączeniu**) 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 mm i długości m, dostarczone w ilości sztuk w komplecie z automatem biletowym – 1 komplet;
- ekran główny - telewizor marki model 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, imieniny, data, godzina, itp. – 1 komplet;
- sprzętowy terminal przywoławczy w postaci tabletu 7" marki model 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 umożliwia 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 umożliwia 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 będzie obecnie na 15 stanowiskach obsługi klienta (z możliwością przyszłej samodzielnej rozbudowy przez Zamawiającego o co najmniej 5 kolejnych stanowisk obsługi klienta).
5. System umie obsłużyć różnych kategorii spraw, dowolnie definiowanych przez Zamawiającego.
6. System umożliwia Zamawiającemu samodzielne definiowanie niezależnych interwałów czasowych dla każdej z kategorii spraw, przewidzianych na jej załatwienie.
7. System umożliwia Zamawiającemu samodzielne przypisywanie zarówno wszystkich kategorii spraw do każdego stanowiska obsługi klienta jak i wybranych kategorii spraw do wybranych stanowisk obsługi klienta.
8. System posiada 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 posiada moduł powiadomień i alertów dotyczących nieprawidłowości w działaniu systemu (np.: brak papieru w drukarce biletów skutkuje wyświetleniem informacji na ekranie automatu biletowego, a po uzupełnieniu papieru system samodzielnie wraca do normalnego trybu pracy).
 10. System posiada zabezpieczenia przed ingerencją w jego ustawienia przez osoby nieupoważnione.

AUTOMAT BILETOWY

11. Automat biletowy umożliwia klientowi wybór języka obsługi spośród języków – polskiego, angielskiego i niemieckiego oraz
12. Automat biletowy umożliwia pogrupowanie kategorii spraw w 1-poziomowej strukturze menu bądź w-poziomowej strukturze menu, wedle uznania Zamawiającego.
13. System umożliwia 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 umożliwia Zamawiającemu samodzielne nakładanie dziennych limitów ilościowych na wydawanie przez automat biletowy biletów dla poszczególnych kategorii spraw, jak i umożliwia blokowanie wydawania biletów przez automat biletowy przez programowe zdefiniowanie godziny blokowania. Blokowanie wydawania biletów skutkuje wyświetleniem na ekranie automatu biletowego komunikatu o wykorzystaniu limitu biletów na dany dzień.

TERMINAL PRZYWOŁAWCZY

15. Terminal przywoławczy systemu (tablet) ma 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 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 posiada moduł rezerwacji wizyty przez stronę internetową (rezerwacja www)
18. Rezerwacja www odbywa 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 umie odzwierciedlać wszystkie kategorie spraw i interwały czasowe określone dla każdej z kategorii spraw, zdefiniowane wcześniej przez Zamawiającego w systemie.
20. Zamawiający ma możliwość samodzielnego definiowania kategorii spraw i treści informacyjnych wyświetlanych klientowi po wybraniu danej kategorii spraw w module rezerwacji www.
21. Zamawiający ma możliwość samodzielnego określania dziennego limitu rezerwacji dla każdej z kategorii spraw z osobna.

22. System umożliwi Zamawiającemu samodzielną zmianę lub anulowanie rezerwacji umówionej wcześniej przez klienta wizyty.
23. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca przedstawi (na etapie oceny ofert) wersję demonstracyjną oferowanego przez niego modułu rezerwacji www.

Łączna oferowana cena brutto złotych

słownie:złotych

w tym podatek VAT % tjzł

słowniezłotych

Łączna cena ofertowa nettozł

Słowniezłotych

Zobowiązuję wykonać całość zamówienia w terminie do

Gwarancja na całość systemu i prace związane z jego uruchomieniem wynosi lata liczone od dnia podpisania protokołu z bezusterkowego odbioru systemu.

Załączniki:

- zdjęcie oferowanego automatu biletowego

.....

data

.....

Imię i Nazwisko

podpis i pieczęć osoby / osób uprawnionych
do występowania w imieniu Wykonawcy