

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.

I. CEL SYSTEMU

Celem systemu usprawniającego obsługę klientów w Wydziale Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Pleszewie jest wsparcie pracy osób pracujących w Wydziale poprzez organizację kolejności obsługiwanych osób w zależności od charakteru ich spraw. Wprowadzenie systemu ma upłynnić ruch klientów w urzędzie oraz umożliwić elektroniczny dostęp do kolejki dla osób oczekujących.

II. FUNKcjONALNOŚĆ SYSTEMU

1. W ramach zamówienia przewiduje się uruchomienie elektronicznego systemu wspomagającego obsługę klientów w zakresie rezerwacji kolejki do wybranej usługi i informowanie o statusie oczekiwania. System musi umożliwiać poprzez stronę www Starostwa rejestrację wizyty na wybrany dzień pracy urzędu.

2. Do systemu muszą mieć dostęp jedynie uprawnieni użytkownicy, z których każdy będzie miał nadany profil indywidualny. Ustawienia systemu lub zasady licencjonowania nie mogą ograniczać tworzenia dowolnej ilości użytkowników. Zamawiający ma mieć możliwość generowania wszystkich statystyk z obsługi.

3. System musi być przyjazny dla interesantów i użytkowników.

4. Zaoferowane rozwiązanie musi zapewnić anonimowość dla osób umawiających się na wizytę.

Dane klientów urzędu przetwarzać będzie zamawiający.

5. System musi być dostarczony ze wszystkimi elementami wchodzącymi w zakres rozwiązania.

6. Zamówienie obejmuje:

a). dostawę urządzeń;

b). instalację systemu;

c). szkolenie 11 pracowników Wydz. Komunikacji;

d). szkolenie 2 administratorów systemu;

e). dostarczenie instrukcji obsługi;

f). zapewnienie bezpłatnych usług serwisowych przez okres 24 miesięcy od oddania systemu do eksploatacji;

g). zapewnienie przez minimum 3 miesiące po wdrożeniu wsparcia technicznego.

7. Elementy systemu:

- oprogramowanie systemu kolejkowego;

- moduł rejestracji wizyt online;

- automat biletowy (monitor dotykowy, drukarka termiczna, komputer (serwer) sterujący) – 1 szt;

- wyświetlacz zbiorczy LCD wraz z dodatkowym systemem nagłośnienia – 1 szt;
- wyświetlacze stanowiskowe LED – 10 szt;
- terminale przywoławcze – 10 szt;
- niezbędne elementy do instalacji i montażu całego systemu.

III. WYMAGANIA OGÓLNE

1. Wdrażany system musi zapewnić bezpieczeństwo zgodnie z zasadami przetwarzania informacji wskazanymi w obowiązujących przepisach.
2. Dostarczane rozwiązania muszą być zgodne z obowiązującym stanem prawnym.
3. Rozwiązania udostępnione dla interesantów muszą cechować się wysoką funkcjonalnością zaplanowanych rozwiązań. Korzystanie ze strony www. umożliwiające rejestrację do kolejki musi mieć możliwość obsługi za pomocą najpopularniejszych przeglądarek internetowych (min. Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox), a także za pomocą urządzeń mobilnych.

IV. BEZPIECZEŃSTWO TELEINFORMATYCZNE

1. W zakresie bezpieczeństwa teleinformatycznego należy uwzględnić zapisy ustawowe regulujące obowiązki przetwarzającego dane, sposoby przetwarzania i ochrony czy też sposoby testowania i odbierania systemów teleinformatycznych.

Należy uwzględnić również przepisy w zakresie ochrony danych osobowych w okresie realizacji projektu, w tym co najmniej Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

2. Dostarczone rozwiązanie musi zapewnić „anonimową” rejestrację do kolejki.
3. W dostarczonym systemie wewnątrz urzędu muszą być stosowane metody i środki uwierzytelnienia oraz procedury związane z ich zarządzaniem i użytkowaniem:
 - każdy z użytkowników loguje się do programu używając swojej nazwy oraz hasła;
 - każdorazowo hasło jest weryfikowane w systemie;
 - po kilku nieudanych próbach logowania może nastąpić blokada konta;

V. MINIMALNE WYMAGANIA FUNKCJONALNE SYSTEMU.

1. INFORMACJE OGÓLNE

- 1). System musi zapewnić uporządkowanie kolejności obsługi klientów poprzez rejestrację i przydzielenie do odpowiedniej kolejki, kierowanie klienta do odpowiednich stanowisk z zachowaniem pobranego numeru kolejkowego.

- 2). System musi umożliwiać przyporządkowanie klienta do zdefiniowanej kolejki, a następnie przywoływać go do stanowiska obsługi, poprzez wyświetlanie jego numeru na wyświetlaczu zbiorczym.
- 3). System musi posiadać możliwość wysłania wiadomości SMS dla osób, które podały numer telefonu komórkowego i wyraziły zgodę na otrzymanie powiadomienia. Zamawiający będzie mógł uruchomić niniejszą usługę w dowolnym terminie.
- 4). System musi obsługiwać 1 pokój, w których znajduje się dziesięć stanowisk obsługi. Wyświetlacz informujący o kolejce musi znajdować się na korytarzu, gdzie podawana będzie informacja dotycząca stanowiska, w którym dany numer zostanie obsłużony.

UWAGA: Zamawiający nie posiada infrastruktury technicznej przygotowanej do instalacji systemu. Wykonawca w miejsca przewidzianego montażu urządzeń musi na swój koszt doprowadzić okablowanie elektryczne i logiczne, oraz wykonać inne niezbędne prace.

Okablowanie należy przeprowadzić na zewnątrz ścian w korytkach (nie przewiduje się wkuwania kabli w ściany).

Zaleca się, aby wykonawca dokonał wizji lokalnej obiektu związanego z realizacją przedmiotu zamówienia, celem prawidłowego sporządzenia oferty oraz właściwego wykonania zamówienia.

2. REJESTRACJA W PLACÓWCE.

- 1). Rejestracja w kolejce musi odbywać się poprzez automat biletowy.
- 2). Po wybraniu interesującej usługi na ekranie urządzenie musi wydrukować bilet z numerem wraz z rejestracją w systemie poprzez zapisanie numeru w pamięci całego systemu.
- 3). System musi umożliwiać programowanie dowolnej ilości przycisków oraz umieszczanie dowolnej informacji z systemu np. numer klienta, znak graficzny, data przewidywany czas oczekiwania, liczba oczekujących, kod QR.
- 4). Wybieranie poszczególnych kolejek powinno być możliwe w trybie wieloekranowym (menu hierarchiczne).
- 5). Ekran dotykowy powinien umożliwiać uruchomienie usługi rezerwacji wizyty przez internet poprzez wprowadzenie kodu niezbędnego do wydrukowania zarezerwowanego biletu.
- 6). System musi umożliwiać przywoływanie numeru przez pracownika obsługującego stanowisko lub stanowiska przyporządkowane do danej usługi.
- 7). System musi zapewniać możliwość wysłania powiadomienia SMS o wywołaniu osoby mającej być obsłużoną, jeśli ta wyrazi taką chęć i poda numer telefonu komórkowego. Zamawiający będzie mógł uruchomić niniejszą usługę w dowolnym terminie. Nie uruchomienie usługi nie spowoduje naliczania kosztów za usługę.
- 8). Po zakończeniu obsługi bilet musi być oznaczany jako zdezaktywowany z kolejki.

- 9). System musi umożliwiać rejestrację danych statystycznych m.in. numer, rodzaj usługi, stanowisko obsługi, czas oczekiwania na obsługę liczony od chwili pobrania biletu, czas obsługi, identyfikator pracownika.
- 10). System musi umożliwiać anulowanie biletu z zachowaniem pełnej statystyki.
- 11). System musi umożliwiać dokonywanie rejestracji w kolejce poprzez stronę internetową z możliwością wydrukowania biletu w placówce po wprowadzeniu kodu nadanego podczas rejestracji.
- 12). System musi umożliwiać rejestrację klientów przez pracownika urzędu.
- 13). System musi umożliwiać pobranie biletu w wybranym języku. Bilet musi wydrukować się w wybranym języku, zapowiedź głosowa musi zostać przekazana w wybranym języku.

3. REJESTRACJA ONLINE

- 1). System musi posiadać możliwość rejestracji w kolejce przez przeglądarkę internetową oraz aplikacje mobilne.
- 2). System musi umożliwiać rezerwację kolejki w tym samym dniu lub w innym dogodnym terminie (z wyprzedzeniem do 30 dni).
- 3). System musi umożliwiać zamawiającemu ograniczenie ilości załatwianych spraw z pozycji jednego numerka (np. 1 numerka → 3 sprawy);
- 4). System musi umożliwiać udostępnianie informacji dotyczących terminu i godziny wizyty oraz przewidywanego czasu oczekiwania.
- 5). System musi umożliwiać rezerwację terminu bez konieczności posiadania jakiegokolwiek konta w systemie, oraz bez podawania danych (tzw. rejestracja anonimowa).
System do rejestracji online będzie znajdować się po stronie zamawiającego, który będzie odpowiadał za dane zbierane do rejestracji.
- 6). System musi posiadać zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów), które automatycznie będą pobierały bilety.
- 7). System musi zapewniać otrzymanie przez osobę umawiającą się na zakończenie procesu rezerwacji (gdzie klient wybiera dzień, godzinę i kolejkę) automatycznego maila z informacją o numerze rezerwacji i sposobie dalszego postępowania, oraz udostępnienie możliwości anulowania wizyty przez klienta.
- 8). System musi posiadać możliwość wglądu przez uprawnionych użytkowników do aktualnych danych dotyczących statusu pracy modułu w tym: ilości umówionych wizyt danego dnia, zalogowanych użytkowników, statystyk w przedziale czasowym po usługach, użytkownikach lub stanowiskach obsługi.

4. OPROGRAMOWANIE SYSTEMU KOLEJKOWEGO.

- 1). Oprogramowanie musi spełniać następujące wymagania:
 - a). musi funkcjonować w środowisku Windows lub równoważnym;

- b). system musi działać na serwerze bez konieczności jego ręcznego uruchamiania;
- c). system musi być zabezpieczony hasłami w celu ochrony danych, wg różnych poziomów uprawnień (administrator, kierownik, pracownik);
- d). system musi umożliwiać tworzenie nieograniczonej ilości kolejek i grupowania ich w grupy;
- e). system musi umożliwiać tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne kolejki są obsługiwane szybciej (z priorytetem na wybranych stanowiskach lub grupach stanowisk);
- f). każde stanowisko może obsługiwać więcej niż jedną kolejkę;
- g). system musi umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw bez konieczności ponownego pobierania biletu;
- h). w przypadku zaniku napięcia, po ponownym uruchomieniu biletomatu system musi zapewniać automatyczne uruchomienie, z utrzymaniem ciągłości kolejki;
- i). system musi zapewniać wydawanie biletów w ramach ustalanych harmonogramów godzinowych (w godzinach pracy wskazanych przez Zamawiającego) lub w zakresie puli dziennej lub dynamicznie w taki sposób aby wydawać bilety tylko tym klientom, których można obsłużyć w godzinach pracy urzędu. Administrator dodatkowo powinien mieć możliwość blokowania wydawania biletów do całości systemu lub do każdej kolejki z osobna;
- j). musi istnieć możliwość blokowania wydawania biletów w sytuacji kiedy spodziewany czas obsługi wykracza poza godziny pracy systemu;
- k). system musi umożliwiać umawianie wizyt na bieżący i kolejne dni zarówno poprzez Internet jak i u pracownika;
- l). system musi generować zapowiedzi słowne informujące o zaproszeniu klienta do stanowiska. Zapowiedź powinna zawierać co najmniej numer biletu, numer stanowiska, numer pokoju;
- ł). System musi posiadać moduł raportów i analiz, umożliwiający zbieranie i przetwarzanie wszelkich danych statystycznych o pracy, takich jak:
- ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu;
 - wydajność pracy poszczególnych pracowników indywidualnych (liczba obsłużonych klientów, efektywnie przepracowany czas, czas przerw itp.);
 - czas oczekiwania na obsługę;
 - czas obsługi klientów;
 - czas realizacji poszczególnych typów operacji.
- m). wymagane jest również, aby moduł raportów i analiz był aplikacją opartą na technologii software, nie wymagającej instalacji na komputerze użytkownika oraz aby moduł statystyczny był w języku polskim;
- n). musi istnieć możliwość zbierania i wyświetlania raportów statystycznych zarówno w trybie online jak i historycznym;

o). oprogramowanie musi posiadać możliwość automatycznego lub ręcznego aktualizowania przez internet, a dostawca dostarczy bezpłatne aktualizacje systemu co najmniej przez czas trwania gwarancji.

5. AUTOMAT BILETOWY

1). Urządzenie musi posiadać obudowę wolnostojącą z przeznaczeniem do użytkowania wewnątrz budynków odporną na akty wandalizmu, uniemożliwiającą dostęp z zewnątrz do podzespołów wewnętrznych i jakichkolwiek połączeń.

2). Konstrukcja zewnętrzna automatu biletowego musi być wykonana z blachy stalowej samonośnej zapewniającej sztywność obudowy.

3). Urządzenie musi być wyposażone w monitor LCD o przekątnej minimum 21", poziomem jasności minimum 250cd/m², umieszczony w pionie w celu łatwiejszego dostępu dla osób niepełnosprawnych, zabudowany w poszyciu obudowy, odchylony w kierunku od użytkownika o około 15° oraz utwardzoną nakładką dotykową.

4). W obudowie musi znajdować się komputer (serwer) obsługujący oprogramowanie, oraz system wspomagający obsługę klientów. Komputer musi być chłodzony w sposób pasywny, oraz zapewniać płynne działanie systemu.

5). Obudowa musi umożliwiać dostęp serwisowy do wszystkich podzespołów przez otworenie automatu od tyłu, poprzez drzwiczki rewizyjne, zamykane na zamki patentowe.

6). Musi być wyposażony w drukarkę termiczną lub równoważną umożliwiającą wydruk o szerokości 80 mm w rozdzielczości minimum 200 dpi, wyposażoną w czujnik końca papieru oraz czujnik otwarcia komory papieru. Drukarka musi pracować na papierze termicznym lub równoważnym powszechnie dostępnym.

Wraz z automatem należy dostarczyć min.20 rolek papieru do dostarczonego automatu.

6. PODGLĄD STANU KOLEJKI ON LINE .

System musi mieć możliwość podglądu on-line stanu kolejki w urzędzie (ilość osób obsłużonych, ilość oczekujących, średni czas oczekiwania, bieżący numer obsługiwany) na komputerze lub na telefonie poprzez wpisanie podanego na biletomacie linku lub zeskanowania kodu QR (z zapisanym linkiem) z biletomatu lub biletu.

7. WYŚWIETLACZ ZBIOROWY I NAGŁOŚNIENIE.

1. Wyświetlacz LED o rozdzielczości 1920 x 1080 z powłoką antyrefleksyjną o wielkość ekranu minimum 42", wyposażony w minimum 2 głośniki 8W.

2. Wyświetlacz musi być wyposażony w złącza min. 2x HDMI, 1 xD-SUB, 1xUSB.

3. Musi umożliwiać:

- a). wyświetlanie informacji o aktualnym stanie kolejek do stanowisk;
 - b). konfigurowany układ informacji;
 - c). konfigurowane treści przewijanych wiadomości;
 - d). konfigurowane formy wyświetlania numerów w kolejce (statyczny, przesuwany).
4. Wyświetlacz musi być oznaczony znakiem CE lub równoważnym.
5. Wykonawca zabezpieczy wykonanie podsystemu głosowego do wygłaszania zapowiedzi słownych w systemie składającego się ze wzmacniacza (lub wzmacniaczy) oraz głośnika (lub głośników) w taki sposób aby wszyscy klienci urzędu byli dobrze poinformowani o wezwaniu do stanowiska.

8. TERMINAL PRZYWOŁAWCZY

- 1). Urządzenie umożliwiające komunikację z wykorzystaniem interfejsów LAN RJ45.
- 2). Zamawiający nie dopuszcza możliwość komunikacji przy wykorzystaniu łączy Wi-Fi, oraz tabletów lub podobnych urządzeń. Musi umożliwiać zasilanie PoE.
- 3). Terminal przywoławczy musi umożliwiać:
 - a). logowania pracowników poprzez wprowadzenie osobistego kodu umożliwiającego przypisanie danych statystycznych do pracownika;
 - b). przywołania klienta kolejnego i wybranego w tym pobierania klientów z kolejek nieobsługiwanych domyślnie z danego stanowiska pracy;
 - c). rejestracji biletów, wyszczególnionych w ramach grupy usług, wykonywanych na danym stanowisku przez danego pracownika;
 - d). wstrzymania obsługi dowolnego klienta i odesłanie go na koniec, początek lub zawieszenia jego obsługi do wezwania;
 - e). podawania informacji o stanie kolejki (liczba oczekujących);
 - f). wyłączenia stanowiska z pracy ;
 - g). konfiguracji polegającej na modyfikacji parametrów aplikacji;
 - h). możliwość przekierowania obsługi biletu przez osobę obsługującą stanowisko na inne stanowisko;
 - i). anulowanie biletu;
 - j). przywoływania kolejnych biletów w sposób automatyczny.

9. WYŚWIETLACZ STANOWISKOWY LED

- 1). Każde stanowisko musi posiadać wyświetlacz LED czteroznakowy o rozdzielczości 16 x 32 piksele, pozwalający obserwować kolejno wzywane numery do stanowiska obsługi. Wielkość wyświetlanych znaków na wyświetlaczu LED powinna wynosić minimum 11cm, pozwoli to zapewnić dobrą czytelność dla klientów. Wyświetlacz powinien wyświetlać numery biletu w układzie czteroznakowym z prefiksem literowym np: A123. Preferowany kolor: czerwony.

2). Wyświetlacze będą stojące, zainstalowane do blatów biurek. Wysokość wyświetlaczy 120 cm (\pm 10 cm) – wysokość mierzona od blatu biurka.

3). Urządzenia muszą być zarządzane i zasilane w technologii PoE (oczekiwany standard technologii IEEE 802.3af).

10. INSTALACJA I KONFIGURACJA

W ramach wdrożenia wykonawca:

- zamontuje, we wskazanych przez zamawiającego miejscach, podłączy przy użyciu dostarczonego okablowania oraz skonfiguruje wszystkie urządzenia wchodzące w skład rozwiązania;
- uruchomi i wykona test poprawności działania całego rozwiązania.

11. SPOSÓB REALIZACJI

1). Wyłoniony dostawca systemu musi udostępnić jednolity system zgłoszeń, który ma służyć do dwustronnej komunikacji, monitorowania postępu realizacji projektu. Kluczowi użytkownicy mają mieć możliwość zgłaszania wszelkich uwag do wdrożonego systemu, w tym związanych z awariami oraz usterkami i błędami.

2). Administratorzy w ramach danej organizacji muszą mieć wgląd do takich informacji jak: termin realizacji sprawy, osoba odpowiedzialna, na jakim etapie jest sprawa, opis rozwiązania danego zgłoszenia i całość historii zdarzeń.

12. SZKOLENIA

Wykonawca przeszkoli osoby pełniące obowiązki administratorów wskazanych przez Zamawiającego w zakresie obsługi systemu, zarządzania użytkownikami i uprawnieniami, konfiguracji systemu, oraz osoby wskazane przez zamawiającego mające wykorzystywać system w codziennej pracy z jego obsługi.

Szkolenie obejmować będzie 11 pracowników Wydziału Komunikacji oraz 2 administratorów systemu.

13. MOŻLIWOŚĆ ROZBUDOWY SYSTEMU

System musi umożliwiać jego rozbudowę poprzez dodatkowe automaty biletowe, ilość stanowisk i inne opcje.

VI. GWARANCJA.

1. Wykonawca odpowiedzialny będzie za całość, w tym za przebieg oraz terminowe wykonanie zamówienia w okresie wykonania umowy, jak i w okresie trwania gwarancji.

2. Wykonawca udzieli bezpłatnej gwarancji jakości/rękojmi za wady wraz z serwisem gwarancyjnym na przedmiot umowy przez okres minimum 24 miesięcy liczonego od daty zakończenia wdrożenia potwierdzonego protokołem odbioru końcowego.

3. Czas reakcji serwisu nie przekroczy 12 godzin od momentu skutecznego zgłoszenia awarii (zgłoszenie telefoniczne lub pocztą elektroniczną).

4. Czas usunięcia awarii nie przekraczającym 3 dni roboczych od momentu skutecznego zgłoszenia awarii (zgłoszenie telefoniczne lub pocztą elektroniczną).

5. Gwarancja jakości obejmuje utrzymanie systemu w ruchu oraz dostarczanie i implementację nowszych wersji oprogramowania w przypadku dostosowania go przez wykonawcę do nowych przepisów prawa.

6. Serwis gwarancyjny będzie obejmował wszelkie usługi zapewniające prawidłowe działanie systemu, tj. usuwanie awarii i usterek, instalowanie poprawek (patch), instalowanie nowych wersji oprogramowania, jeżeli jest to niezbędne w celu usunięcia awarii lub usterki, zapewnienia bezpieczeństwa danych, usunięcia błędów w działaniu wdrożonych rozwiązań.

7. W przypadku niemożności usunięcia awarii lub usterki w zadeklarowanym terminie wykonawca dostarczy rozwiązanie zastępcze pozwalające na użytkowanie systemu.

Transport uszkodzonego i zastępczego elementu systemu odbywać się będzie w okresie gwarancji jakości na koszt i ryzyko wykonawcy.

Wykonawca skonfiguruje i uruchomi urządzenie zastępcze w sposób umożliwiający jego poprawne działanie w systemie. Element zastępczy będzie co najmniej równoważny funkcjonalnie i wydajnościowo elementowi uszkodzonemu. Po zakończeniu napraw elementu uszkodzonego, zostanie on ponownie skonfigurowany i uruchomiony w systemie (koszty pokrywa wykonawca).

Po usunięciu każdej awarii lub usterki, wykonawca zobowiązuje się do doprowadzenia całego systemu do stanu integralnej całości w rozumieniu poprawnego działania wszystkich zainstalowanych komponentów.

Każda wizyta/przegląd/naprawa gwarancyjna wykonywana w miejscu instalacji systemu informatycznego będzie zakończona spisaniem właściwego protokołu.

8. Zamawiający zapewni serwisowi wykonawcy dostęp do systemu od momentu zgłoszenia przez czas potrzebny na usunięcie awarii/usterki, o ile nie będzie to zakłócało działań własnych zamawiającego.

9. Gwarancją jakości są także objęte dane przetwarzane przez dostarczone rozwiązania informatyczne w zakresie poprawności i integralności danych.

10. Na potrzeby zapisów dotyczących gwarancji jakości i serwisu gwarancyjnego ustala się następujące definicje użytych pojęć:

USTERKA – zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element/moduł systemu, nie wpływający/e na funkcjonalność i wydajność systemu, ale niezgodny ze stanem określonym w Opisie przedmiotu zamówienia i instrukcji użytkownika, będących załącznikiem do umowy.

AWARIA – zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element/moduł systemu, ograniczający/e wydajność lub funkcjonalność systemu i uniemożliwiający/e Zamawiającemu na korzystanie z systemu zgodnie z jego dokumentacją techniczną/instrukcją użytkownika.

11. W okresie trwania gwarancji jakości/rękojmi za wady na przedmiot umowy wszelkie koszty usuwania wad i awarii, których przyczyna nie leży po stronie zamawiającego ponosi wykonawca.