Cyfryzacja usług publicznych Słupskiego Związku Powiatowo-Gminnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia dla części IV zamówienia

**System kolejkowy w Wydziale Komunikacji i Drogownictwa wraz z wdrożeniem – 1 szt.**

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa wraz z montażem i uruchomieniem systemu kolejkowego z modułem rezerwacji internetowej oraz aplikacją mobilną. Przedmiot zamówienia zamontowany zostanie w budynku Starostwa Powiatowego w Słupsku, w Wydziale Komunikacji i Drogownictwa (KM) i obejmuje w szczególności:

1. dostawę, montaż i uruchomienie niezbędnej infrastruktury sprzętowej systemu;
2. dostawę, konfigurację i uruchomienie niezbędnego oprogramowania systemu kolejkowego;
3. uruchomienie rezerwacji internetowej;
4. uruchomienie aplikacji mobilnej;
5. demontaż niewykorzystywanych elementów istniejącego systemu kolejkowego;
6. uruchomienie całości systemu;
7. szkolenie użytkowników i administratorów systemu;
8. udzielenie bezterminowej licencji na system kolejkowy;
9. dostarczenie dokumentacji powykonawczej;
10. świadczenie usług gwarancyjnych systemu przez okres minimum 24 miesięcy od daty podpisania końcowego protokołu odbioru.
11. Wszystkie urządzenia po zrealizowaniu zamówienia stanowić będą własność zamawiającego.
12. Elementy systemu – minimalne wymagania dla sprzętu i oprogramowania

Oferowany sprzęt musi być zgodny z poniższą charakterystyką:

1. wszystkie oferowane urządzenia muszą być fabrycznie nowe (tzn. wyprodukowane nie wcześniej, niż na 6 miesięcy przed ich dostarczeniem);
2. urządzenia i ich komponenty muszą być oznakowane przez producenta w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja zarówno produktu, jak i producenta;
3. całość dostarczanego sprzętu i oprogramowania musi pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producentów;
4. wszystkie urządzenia stanowiące integralną część infrastruktury technicznej wraz z obudową muszą współpracować z siecią energetyczną o parametrach: 230 V ± 10%, 50 Hz;
5. dostarczone urządzenia nie mogą być użyte wcześniej w innych projektach;
6. całość dostarczonego sprzętu musi być objęta gwarancją producentów lub ich autoryzowanych przedstawicieli;
7. urządzenia w dniu ich dostawy nie mogą być przeznaczone przez producenta do wycofania z produkcji lub sprzedaży.
8. Na zakres rzeczowy zamówienia składa się zakup, dostawa i konfiguracja następującej infrastruktury technicznej systemu:
9. Automat biletowy

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Wyświetlacz | 1. ekran dotykowy 2. 27 cali umieszczony pionowo 3. format ekranu 16:9 4. dostęp serwisowy do podzespołów i wymiany papieru z tyłu urządzenia (**Zamawiający nie dopuszcza dostępu serwisowego z frontu urządzenia**), zabezpieczony zamkiem patentowym. |
| 2. | Wyposażenie | wbudowana drukarka termiczna minimalna długość papieru 80 metrów, szerokość 80 mm |
| 3. | Niezbędne funkcje dodatkowe | 1. możliwość umieszczenia dowolnej liczby przycisków 2. możliwość wydruku biletu z kodem kreskowym i informacją o numerze klienta, liczbie oczekujących, przewidywanym czasie oczekiwania 3. możliwość wydruku biletu o dowolnej długości 4. przystosowany dla osób z niepełnosprawnościami |
| 4. | Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych | 1. biletomat nie może być wyższy niż 160 cm 2. kąt odchylenia ekranu od pionu wynosi maksymalnie 20 stopni 3. przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich 4. możliwość zmiany kontrastu wyświetlanych treści na ekranie biletomatu 5. przycisk fizyczny opisany alfabetem Braille’a wykorzystywany przez osoby niewidome 6. wciśnięcie przycisku powoduje wydrukowanie biletu z najwyższym priorytetem oraz generuje zapowiedź głosową z biletomatu o kolejce oraz numerze pobranego biletu 7. wbudowane głośniki w celu przekazywania informacji dźwiękowej o pobranym numerze oraz wybranej kolejce. Rozwiązanie pozwala na poinformowanie osoby niedowidzącej oraz niewidomej o pobranym numerze biletu. |

1. Wyświetlacz wielkoformatowy 49 cali.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Funkcja w systemie | wyświetlanie informacji dotyczących aktualnie wzywanych numerów oraz informacje skierowane do klientów (strony internetowe, grafiki, prezentacje) |
| 2. | Parametry ekranu | 1. przekątna 49 cali 2. rozdzielczość ekranu 1920x1080 (16:9) FHD 3. jasność 400 cd/m2 4. czas reakcji 6 ms |
| 3. | Złącza | 1. 2 x HDMI 2.0, 2. 1 x USB 3.0 |
| 4. | Niezbędne funkcje dodatkowe | 1. montowany za pomocą uchwytów na wysięgniku 2. przystosowany do pracy 16/7 |

1. Komputer sterujący monitorem.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Procesor | 2 rdzeniowy, 2 wątkowy, częstotliwość 2.0 GHz, 4 MB cache |
| 2. | Pamięć operacyjna | 4 GB (DDR4, 2400 MHz), liczba gniazd 2 sztuki |
| 3. | Dysk | eMMC 32 GB |
| 4. | Karta sieciowa | 1. bezprzewodowa 802.11 a/b/g/n/ac 2. przewodowa 10/100/1000 Mbps |
| 5. | Złącza | 1. 2 x USB 3.2 Gen. 1, 2. 2 x HDMI 2.0, 3. czytnik kart |

1. Konsola przywoławcza sprzętowa - tablet.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Rodzaj konsoli | Dotykowa |
| 2. | Wymagania techniczne | 1. min. wyświetlacz 10”, 1280x800px, IPS 2. funkcja ekran min. multi-touch 10 punktowy 3. pamięć wbudowana min 16GB 4. pamięć RAM min. 2 GB 5. procesor min. Qualcomm Snapdragon 429, 4-rdzeniowy 6. Pojemność akumulatora min. 4850 mAh 7. System min. Android 9.0 Pie 8. Komunikacja Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, Bluetooth 4.2 9. Wyposażony w ładowarkę |

1. Terminale stanowiskowe - oprogramowanie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Funkcje oprogramowania | 1. instalowane w formie apk na tablety dostarczone przez Wykonawcę, 2. możliwość logowania pracowników poprzez wprowadzenie osobistego kodu umożliwiającego przypisanie danych statystycznych do pracownika, 3. rejestracja Klienta w innym terminie (osobny kalendarz dla umawianych wizyt w Urzędzie, możliwość tworzenia terminów indywidualnie na każdy dzień w roku) z poziomu aplikacji stanowiskowej, wygenerowania potwierdzenia na wskazany adres e-mail, 4. przywołanie klienta kolejnego i wybranego w tym pobierania klientów z kolejek nieobsługiwanych domyślnie z danego stanowiska pracy, 5. rejestracja biletów, wyszczególnionych w ramach grupy usług, wykonywanych na danym stanowisku przez danego pracownika, 6. wstrzymanie obsługi dowolnego klienta i odesłanie go na koniec, początek lub zawieszenia jego obsługi do wezwania, 7. ponowne wezwanie klienta, 8. odłożenie klienta, 9. ponowne ustawienie klienta w kolejce w momencie kiedy ten nie stawił się na wezwanie (ilość takich prób dowolnie konfigurowana, ilość klientów o ile taka osoba została odłożona dowolnie konfigurowana – zamiennie z dowolnie konfigurowanym czasem, po jakim klient zostanie ponownie wezwany). 10. podawania informacji o stanie kolejki (liczba oczekujących), 11. wyłączenia stanowiska z pracy. |

1. Aplikacja mobilna.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Funkcje aplikacji | 1. dostępna do pobrania sklepie Google Play oraz APP Store 2. działa na urządzeniach mobilnych co najmniej od wersji systemu Android 4.1 oraz iOS 8.0 3. umożliwia wybór placówki z poziomu jednej aplikacji 4. posiada wbudowaną mapę z zaznaczonymi placówkami posiadającymi aplikację mobilna 5. posiada możliwość umówienia wizyty na inny termin. Wspólny kalendarz wizyt z kalendarzem rezerwacji internetowych 6. posiada możliwość pobrania biletu mobilnego z poziomu urządzenia do wszystkich lub tylko wybranych operacji w zakresie każdej placówki osobno 7. pozwala na wymuszenie podawania dodatkowych danych co najmniej NIP, VIN lub nr telefonu przed pobraniem biletu mobilnego 8. posiada możliwość potwierdzenia wizyty umówionej i jednocześnie wygenerowania biletu mobilnego dla wizyty umówionej 9. posiada możliwość ograniczania liczby pobranych biletów w każdej z operacji na każde urządzenie mobilne 10. generuje powiadomienie o zaproszeniu do stanowiska obsługi nawet w sytuacji, kiedy aplikacja nie jest aktywna, 11. umożliwia definiowanie widoczność placówki w aplikacji mobilnej na podstawie geolokalizacji i odległości urządzenia od danej placówki 12. posiada interfejs użytkownika aplikacji w języku polskim 13. przechowuje bilety mobilne po wyłączeniu aplikacji oraz urządzenia z możliwością ich wyświetlenia po ponownym uruchomieniu aplikacji 14. umożliwia podgląd biletów mobilnych bieżących i historycznych 15. posiada pomoc wbudowaną w aplikację w zakresie jej działania |

1. Rezerwacja internetowa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Funkcje rezerwacji internetowej | 1. umożliwia rezerwowanie biletów bez koniczności posiadania konta w systemie rezerwacyjnym 2. umożliwia wybór języka obcego min. ukraiński, angielski 3. posiada możliwość tworzenia terminów indywidualnie na każdy dzień w roku 4. posiada zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów) 5. zbiera dane z rezerwacji do lokalnej bazy danych 6. wysyła potwierdzenie w postaci maila o umówionej wizycie 7. posiada możliwość anulowania wizyty przez klienta 8. posiada możliwość usunięcia rezerwacji przez administratora systemu 9. posiada anonimową rejestrację internetową 10. działa w https 11. posiada WCAG 2.1 (zmiana kontrastu, zmiana wielkości wyświetlanych treści, uproszczona wersja rezerwacji dla osób niedowidzących) 12. posiada możliwość potwierdzenia wizyty w formie wiadomości SMS 13. posiada możliwość anulowania wizyty w formie SMS 14. posiada możliwość przypomnienia o wizycie w formie SMS 15. posiada możliwość wygenerowania wiadomość SMS w celu weryfikacji osoby rejestrującej wizytę. Kod SMS wprowadzany na etapie umawiania wizyty. |

1. Podgląd kolejki on-line

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Funkcje podglądu kolejki on-line | 1. strona https 2. posiada możliwość wyświetlania informacji o aktualnie obsługiwanym numerze 3. posiada możliwość wyświetlania informacji o liczbie osób oczekujących w kolejce 4. posiada możliwość wyświetlania informacji o średnim czasie oczekiwania 5. posiada możliwość wyświetlania informacji o średnim czasie obsługi 6. posiada możliwość wyświetlania informacji o ilości czynnych stanowisk w danej kolejce |

1. Oprogramowanie Systemu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Minimalne funkcje i wymagania techniczne |
| 1. | Funkcje oprogramowania | 1. funkcjonuje w środowisku Windows lub równoważnym 2. integracja z Active Directory 3. wielojęzyczność (polski, angielski, niemiecki) – możliwość wybrania języka menu na biletomacie, wydruk biletu w wybranym języku, zapowiedź głosowa w wybranym języku 4. system jest zabezpieczony hasłami w celu ochrony danych, wg różnych poziomów uprawnień (administrator, kierownik, pracownik) 5. system umożliwia tworzenie dowolnej ilości kolejek i grupowania ich w grupy, 6. system umożliwia tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne kolejki są obsługiwane szybciej (z priorytetem na wybranych stanowiskach lub grupach stanowisk) 7. każde stanowisko może obsługiwać więcej niż jedna kolejkę 8. system umożliwia dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw, bez konieczności ponownego pobierania biletu 9. w przypadku zaniku napięcia, po ponownym uruchomieniu biletownika (lub biletowników) system zapewnia automatyczne uruchomienie, z utrzymaniem ciągłości kolejki 10. system zapewnia 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 ma możliwość blokowania wydawania biletów do całości systemu lub do każdej kolejki z osobna 11. system generuje zapowiedzi słowne informujące o zaproszeniu klienta do stanowiska 12. zapowiedź zawiera numer biletu, numer stanowiska, numer pokoju 13. oprogramowanie ma mieć możliwość automatycznego lub ręcznego aktualizowania przez Internet, a dostawca dostarczy bezpłatne aktualizacje systemu co najmniej przez czas trwania gwarancji |
| 2. | Funkcje modułu raportów i analiz | 1. aplikacja dostępna za pomocą przeglądarki www 2. moduł statystyczny w języku polskim 3. możliwość zbierania i wyświetlania raportów statystycznych zarówno w trybie online, jak i historycznym 4. umożliwiający zbieranie i przetwarzanie wszelkich danych statystycznych o pracy, takich jak: 5. liczba wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu 6. wydajność pracy poszczególnych pracowników indywidualnych (liczba obsłużonych klientów, efektywnie przepracowany czas, czas przerw itp.) 7. czas oczekiwania na obsługę 8. czas obsługi klientów 9. czas realizacji poszczególnych typów operacji |
| 3. | Wymagania statystyczne dla oprogramowania | System musi zbierać i przetwarzać wszelkie dane statystyczne o pracy placówki, w szczególności:   1. liczba i czas wydawania numerów w określonym przedziale czasu 2. liczba wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu 3. wydajność pracy poszczególnych pracowników (liczba obsłużonych klientów) 4. czasy oczekiwania na obsługę, w tym średnie, minimalne, maksymalne 5. czasy obsługi klientów, w tym średnie, minimalne, maksymalne 6. czasy realizacji poszczególnych typów operacji 7. drukowanie i eksportowanie do xls 8. system zapewnia możliwość rozbudowy |

1. Zestawienie ilościowe urządzeń.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Urządzenie | SUMA |
| 1. | Automat biletowy wewnętrzny 27" przystosowany dla osób z niepełnosprawnościami | 2 |
| 2. | Wyświetlacz wielkoformatowy 49 cali | 3 |
| 3. | Konsola przywoławcza tablet | 9 |
| 4. | Komputer sterujący wyświetlaczem | 3 |

1. Dokumentacja powykonawcza

Dokumentacja powykonawcza systemu kolejkowego musi zawierać przynajmniej następujące dokumenty:

1. Adresację wszystkich urządzeń sieciowych.
2. Pełny opis funkcjonalny systemu kolejkowego.
3. Instrukcję użytkownika i instrukcję administratora systemu.
4. Wszystkie wymagane licencje dla wykorzystanego oprogramowania.
5. Dokument licencyjny systemu.
6. Pełne zestawienie dostarczonych urządzeń zawierające nazwę urządzenia, numer seryjny.
7. Warunki gwarancyjne
8. Wykonawca odpowiedzialny będzie za całokształt, w tym za przebieg oraz terminowe wykonanie zamówienia w okresie wykonania umowy, jak i w okresie trwania gwarancji.
9. Wykonawca udziela gwarancji na wykonany system zgodnie ze złożoną ofertą, nie krócej niż na okres 24 miesięcy. Okres gwarancji liczony będzie od daty zakończenia wdrożenia potwierdzonego protokołem odbioru.
10. Gwarancja obejmuje:
11. utrzymanie systemu w ruchu oraz dostarczanie i implementację nowszych wersji oprogramowania w przypadku rozwoju systemu przez wykonawcę lub dostosowania go do nowych przepisów prawa;
12. usuwanie awarii systemu wynikających z winy producenta systemu;
13. dostarczanie aktualnych wersji programów zwiększających ich funkcjonalność oraz dostosowanych do aktualnie obowiązującego stanu prawnego regulacji ustawowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, wykorzystywanych lub mających zastosowanie w oprogramowaniu.
14. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii systemu w terminach określonych w poniższej tabeli:

|  |  |
| --- | --- |
| Rodzaj awarii systemu | Czas usunięcia awarii |
| Krytyczna - związana z zatrzymaniem lub istotnym zakłóceniem działania podstawowych funkcji systemu. | do 48 godzin |
| Niska - związana z zakłóceniem działania funkcji systemu, nie wymagające natychmiastowej interwencji wykonawcy, niepowodujące zakłócenia w realizacji podstawowych funkcji systemu. | do 7 dni |