## Załącznik nr 1

## Opis przedmiotu zamówienia

**Przedmiotem zamówienia jest:**

Zakup i wdrożenie systemu kolejkowego QMS w dwóch lokalizacjach Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu (pl. Wolności 17, ul. ks. Jakuba Wujka 1) na potrzeby Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców

**Lokalizacje:**

* Poznań, pl. Wolności 17 – sala A i sala B do obsługi cudzoziemców
* Poznań, ul. ks. Jakuba Wujka 1 – sala do obsługi klientów paszportowych

**Poznań, pl. Wolności 17:**

Stanowiska obsługi cudzoziemców znajdują się łącznie w dwóch pomieszczeniach usytuowanych na parterze budynku (sala A i sala B):

1. W sali A znajduje się **10 stanowisk**. W pomieszczeniu (pełniącym rolę poczekalni) zostanie zamontowany wyświetlacz LCD Full HD 50” (**1 szt.**) oraz biletomat wolnostojący (**1 szt.**).
2. W sali B znajduje się **6 stanowisk**. W pomieszczeniu (pełniącym rolę poczekalni) zostanie zamontowany wyświetlacz LCD Full HD 50” (**1 szt.**) oraz biletomat wolnostojący (**1 szt.**).

**Poznań, ul. ks. Jakuba Wujka 1:**

Stanowiska obsługi klientów paszportowych znajdują się w jednym pomieszczeniu usytuowanym na parterze budynku:

1. W sali znajduje się **15 stanowisk**. W pomieszczeniu (pełniącym rolę poczekalni) zostanie zamontowany wyświetlacz LCD Full HD 50” (**1 szt.**) oraz biletomat wolnostojący (**1 szt.**).

**Wymagania ogólne:**

1. Przedmiot zamówienia obejmuje jednoczesny zakup i wdrożenie systemu kolejkowego w dwóch lokalizacjach Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu (lokalizacje: pl. Wolności 17, ul. ks. Jakuba Wujka 1).
2. Łączna liczba stanowisk w ww. lokalizacjach – **31**. Na każdym stanowisku na sprzęcie Zamawiającego zostanie zainstalowana aplikacja spełniająca funkcję konsoli przywoławczej.
3. **Łączna liczba wyświetlaczy LCD Full HD 50” - 3 sztuki**. W przypadku problemów Wykonawcy z zapewnieniem wyświetlaczy LCD o ww. przekątnych ekranów Zamawiający dopuszcza wyświetlacze o przekątnej ekranu większej lub mniejszej o 1” od podanych.
4. **Łączna liczba biletomatów wolnostojących - 3 sztuki**.
5. System kolejkowy w każdej lokalizacji zawierać będzie serwer lub komputer sterujący (jeden lub więcej - w zależności od wymagań konkretnego rozwiązania) wraz z kompletnym oprogramowaniem systemowym oraz dedykowanym oprogramowaniem do sterowania kolejkami i przywoływania oczekujących klientów.
6. System kolejkowy musi posiadać funkcjonalność umawiania wizyty w dowolnej z kolejek, a także podglądu stanu tych kolejek, przez Internet.
7. W zakres prac wchodzi uruchomienie systemu kolejkowego (połączenie urządzeń w spójną całość) i jego konfiguracja, a także przeszkolenie pracowników Zamawiającego z obsługi i zarządzania tego systemu.
8. W przypadku braku w danej lokalizacji niezbędnego okablowania wymaganego do połączenia wszystkich elementów systemu położenie tego okablowania leży po stronie Wykonawcy.
9. System kolejkowy musi umożliwiać w przyszłości rozbudowę o dodatkowe stanowiska, a także kolejne kolejki, wyświetlacze i biletomaty.
10. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania całości prac w ciągu 30 dni od daty podpisania umowy.
11. Wykonawca zaoferuje na sprzęt min. 24 miesiące gwarancji (lub dłużej, jeśli producent oferuje dłuższy okres).
12. Wykonawca zaoferuje 3 miesiące bezpłatnego wsparcia technicznego (w zakresie dokonywania zmian w konfiguracji oraz projektowania wyglądu ekranu bileterów i wyświetlaczy), po tym okresie możliwość zawarcia płatnej usługi serwisowej.
13. Wykonawca zapewni w okresie bezpłatnego wsparcia technicznego następujące czasy reakcji w przypadku wystąpienia usterki lub awarii:
    * czas reakcji od momentu zgłoszenia usterki lub awarii – maksymalnie 2 godz. robocze,
    * czas usunięcia usterki programowej – maksymalnie 8 godzin roboczych od momentu zgłoszenia,
    * czas usunięcia awarii sprzętowej – maksymalnie 24 godziny robocze od momentu zgłoszenia.

**Wymagania dot. wyświetlaczy LCD (w poczekalniach) oraz sposobu wyświetlania na nich informacji:**

1. Każdy z wyświetlaczy LCD Full HD zostanie zamontowany we wskazanym miejscu do sufitu lub do ściany. Wyposażenie wyświetlaczy w uchwyty do montażu oraz sam montaż wyświetlaczy leży po stronie Wykonawcy.
2. Wyświetlacze LCD będą posiadać wbudowane głośniki do przywoływania głosowego.
3. System kolejkowy umożliwi na każdym z wyświetlaczy jednoczesne wyświetlanie następujących informacji: nazw kolejek z aktualnie obsługiwanymi numerkami (w podziale na kolejki lub stanowiska), aktualnej daty i godziny oraz różnego rodzaju treści multimedialnych (np. informacje tekstowe, zdjęcia, pasek informacyjny).
4. Zamawiający otrzyma narzędzie, za pomocą którego będzie mógł w dowolny przez siebie wybrany sposób konfigurować/zmieniać wygląd informacji prezentowanych na wyświetlaczach, z możliwością zapisania dowolnej konfiguracji jako szablon do wykorzystania w przyszłości.
5. Wyświetlacze będą mieć zabezpieczenie (w miarę ich możliwości technicznych) przed próbami ingerencji (np. przełączania za pomocą przycisków lub poprzez smartfon) przez osoby postronne.

**Wymagania dot. biletomatów (w poczekalniach):**

1. Biletomat wolnostojący z ekranem dotykowym 19", z montażem we wskazanym miejscu do podłogi. Obudowa „wandaloodporna”. Możliwość korzystania również przez osoby niepełnosprawne. Razem 3 sztuki.

W przypadku problemów Wykonawcy z zapewnieniem w biletomatach ekranów o ww. przekątnych Zamawiający dopuszcza biletomaty o przekątnej ekranu mniejszej o 1” lub większej o 2” od podanych.

1. Podłączenie do sieci systemu kolejkowego za pomocą skrętki (gniazdo RJ45).
2. Biletomat będzie umożliwiał zdalne nim zarządzanie (poprzez protokół TCP/IP).
3. Biletomat będzie zawierał drukarkę termiczną z możliwością wykorzystywania standardowych rolek papieru do drukarek fiskalnych (dowolnego producenta), bez utraty gwarancji na sprzęt.
4. Biletomat będzie zawierał funkcjonalność blokowania się oraz informowania o przypadku skończeniu się papieru.
5. Na wydrukowanym bilecie oprócz jego numeru będzie możliwe umieszczenie dodatkowych informacji typu: logo, ilość oczekujących osób, data i godzina wydania, dodatkowe informacje tekstowe (np. w jęz. angielskim). Ta możliwość wydruku dodatkowych informacji będzie konfigurowalna na poziomie systemu niezależnie dla każdego biletomatu.

**Wymagania dot. konsoli/aplikacji przywoławczych dla pracowników na stanowiskach:**

Aplikacja działająca na komputerze PC z systemem operacyjnym Windows XP/Vista/7/8/10.

**Wymagania dot. modułu rezerwacji przez Internet:**

1. Moduł rezerwacji przez Internet zostanie zainstalowany na wskazanym serwerze Zamawiającego, w celu jego podlinkowania do głównych stron urzędu.
2. Moduł musi posiadać funkcjonalność umawiania wizyty w dowolnej z kolejek przez Internet, a także podglądu stanu kolejek (aktualnie obsługiwany numerek, liczba osób oczekujących).
3. Moduł musi umożliwiać opcjonalne potwierdzanie rezerwacji poprzez e-mail oraz ostatecznie w biletomacie (czyli dopiero potwierdzenie w biletomacie, np. poprzez wprowadzenie kodu otrzymanego podczas rezerwacji przez Internet, spowoduje przyznanie właściwego numerka).
4. Moduł musi posiadać zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów), które automatycznie pobierają bilety, a także przed osobami, które w sposób nieuprawniony chciałyby pobrać większą liczbę biletów.
5. System musi umożliwiać przydzielanie określonej puli numerków z całościowej ich liczby dla wybranej kolejki w danym dniu, która to ograniczona pula będzie jedynie dostępna dla modułu rezerwacji przez Internet (osobny harmonogram dla rezerwacji internetowych).

**Pozostałe wymagania dot. systemu kolejkowego:**

1. Aplikacja zarządzająca systemem kolejkowym dostępna będzie poprzez przeglądarkę internetową z dowolnego stanowiska komputerowego.
2. System musi umożliwiać dowolne dodawanie, modyfikację i usuwanie kolejek (w ramach kategorii i podkategorii) oraz dodawanie i usuwanie definicji stanowisk bez ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów/licencji (nie uwzględniając oczywiście kosztu np. dodatkowej konsoli przywoławczej w przypadku zdefiniowania dodatkowego stanowiska w systemie).
3. System musi umożliwiać dowolne definiowanie limitów (ilościowych i czasowych) dla każdej kategorii.
4. W przypadku wykorzystania dostępnej puli numerków, np. dla wybranej kategorii, system powinien to odpowiednio sygnalizować na wyświetlaczach LCD, biletomatach i w module rezerwacji przez Internet (nie pozwalając już na pobranie kolejnego numerka w biletomacie czy też rezerwację przez stronę WWW).
5. System musi umożliwiać przywołanie głosowe (klasyczny brzęczyk, a także wyczytanie przez pracownika lub zintegrowany syntezator mowy) na wbudowanych w wyświetlacze głośnikach.
6. System musi umożliwiać (w zależności od konfiguracji) obsługę więcej niż jednej kolejki przez dane stanowisko.
7. System musi umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi kolejkami (obsługa z poziomu konsoli przywoławczej) bez konieczności ponownego pobierania biletu przez osobę oczekującą.
8. System musi umożliwiać możliwość przesunięcia rezerwacji na późniejszy wolny termin oraz możliwość anulowania rezerwacji zarówno przez klienta jak i pracowników.
9. System musi zawierać w sobie moduł statystyczny, dostępny dla uprawnionych użytkowników, z możliwością generowania różnego rodzaju statystyk.
10. W przypadku zaniku napięcia system musi zapewnić automatyczne uruchomienie się wraz z utrzymaniem ciągłości wszystkich kolejek.