

ZAPYTANIE OFERTOWE

o wartości nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro

**na dostawę, montaż i wdrożenie systemu zarządzania kolejką
w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Policach.**

I. Przedmiot zamówienia.

Poprzez dostawę, montaż i wdrożenie systemu zarządzania kolejką w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Policach zamawiający rozumie wszystkie czynności związane z dostawą, instalacją i uruchomieniem systemu kolejkowego. Ofertę należy złożyć w 2 wariantach. Wybór wariantu przez Zamawiającego zostanie dokonany po weryfikacji złożonych ofert.

1. Minimalny zakres zamówienia :

WARIANT 1

System kolejkowy dla 3 stanowisk obsługi w jednej lokalizacji, przeznaczony dla 2 kategorii spraw:

- rejestracja pojazdów – 2 stanowiska,
- prawa jazdy – 1 stanowisko.

Zakres zamówienia:

- wolnostojący automat biletowy z wyświetlaczem dotykowym i drukarką zamontowaną w obudowie odpornej na uszkodzenia – 1 szt.,
- telewizor/monitor 32” – 1 szt.,
- terminale stanowiskowe – 3 szt.,
- licencja,
- dźwięk,
- montaż,
- uruchomienie,
- przeszkolenie pracowników,
- materiały eksploatacyjne na około 100 000 biletów,
- możliwość rejestracji internetowej do kolejki,
- podgląd stanu kolejki on-line umożliwiający klientom urzędu bieżącą analizę natężenia ruchu w placówce i szacowanego czasu oczekiwania.

WARIANT 2

System kolejkowy dla 6 stanowisk obsługi w dwóch lokalizacjach, przeznaczony dla 2 kategorii spraw:

- rejestracja pojazdów – 4 stanowiska (po 2 w każdej lokalizacji),
- prawa jazdy – 2 stanowiska (po 1 w każdej lokalizacji).

Zakres zamówienia:

- wolnostojący automat biletowy z wyświetlaczem i drukarką zamontowaną w obudowie odpornej na uszkodzenia – 2 szt. (po 1 w każdej lokalizacji),
- telewizor/monitor 32" – 1 szt.,
- telewizor/monitor 42" – 1 szt.,
- terminale stanowiskowe – 6 szt. (po 3 w każdej lokalizacji),
- licencja (2 lokalizacje),
- dźwięk (2 lokalizacje),
- montaż (2 lokalizacje),
- uruchomienie (2 lokalizacje),
- przeszkolenie pracowników (2 lokalizacje),
- materiały eksploatacyjne na około 200 000 biletów,
- możliwość rejestracji internetowej do kolejki w każdej z 2 lokalizacji,
- podgląd stanu kolejki on-line w każdej z 2 lokalizacji, umożliwiający klientom urzędu bieżącą analizę natężenia ruchu w placówce i szacowanego czasu oczekiwania.

Elementy systemu usytuowane będą w miejscach wskazanych przez Zamawiającego. Wykonawca wraz z wymienionymi wyżej elementami dostarczy wszelkie konieczne do ich montażu i do uruchomienia systemu akcesoria.

2. Montaż i uruchomienie systemu:

- wykonawca wykona sieć łączącą urządzenia wchodzące w skład systemu w zakresie niezbędnym do jego prawidłowego działania,
- wykonawca uruchomi sieć łączącą urządzenia wchodzące w skład systemu w zakresie niezbędnym do jego prawidłowego działania,
- konfiguracja systemu nastąpi zgodnie z zaleceniami Zamawiającego,
- administrator systemu powinien mieć możliwość dodawania kolejnych kategorii kolejek, podkategorii i ich grupowania bez ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych w sprzęt czy licencje.

3. Wdrożenie systemu zarządzania kolejką:

- przeprowadzenie szkolenia pracowników z zakresu obsługi urządzeń wchodzących w skład systemu kolejkowego oraz szkolenie w zakresie obsługi urządzenia i zainstalowanego oprogramowania dla administratora,
- instrukcja dotycząca konfiguracji oprogramowania powinna być wydana w języku polskim,
- szybki czas reakcji od zgłoszenia usterki/awarii (do 24 godz.),
- w okresie gwarancji wszelkie koszty związane z dojazdem serwisu i usunięciem awarii (w tym wymiana na nowe części) stwierdzonej w przedmiocie niniejszej umowy, obciążają Wykonawcę,
- gdy zaistnieje przypadek niemożności usunięcia awarii w w/w terminie na czas naprawy Wykonawca zapewni urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych niż sprzęt naprawiany oraz zapewni bezpłatną dostawę, montaż i uruchomienie tego sprzętu najpóźniej następnego dnia roboczego po upływie tego terminu,
- po każdej naprawie Wykonawca przesyła drogą elektroniczną na adres szeremeta@policki.pl potwierdzenie naprawy, w formie protokołu, zawierającego opis usterki oraz sposób naprawy. Oryginał protokołu należy przesłać na adres: Starostwo Powiatowe w Policach, ul. Tanowska 8, 72-010 Police,

- Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne w całym okresie użytkowania systemu w godzinach pracy Wydziału Komunikacji, Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Policach.

4. Szczegółowy opis funkcjonowania systemu:

a) parametry automatu biletowego:

- wyświetlacz dotykowy w przedziale 17 - 21",
- drukarka zamontowana w obudowie odpornej na uszkodzenia,
- pobranie biletu musi odbywać się po naciśnięciu przycisków znajdujących się na ekranie dotykowym,
- automat musi drukować na bilecie: numer kolejnego klienta, datę i godzinę wydania biletu,
- automat musi posiadać możliwość wydruku krótkiego dowolnego tekstu oraz grafiki,
- system musi umożliwiać edytowanie tych tekstów podczas pracy systemu,
- drukowane teksty powinny zawierać polskie znaki literowe.

b) parametry terminali stanowiskowych:

- terminale w formie tabletów w przedziale 7-10",
- terminale muszą umożliwiać przywoływanie klientów, przerwanie obsługi danego klienta w celu weryfikacji i sprawdzenia dokumentów, ponowne przywołanie z tym samym numerem z możliwością obsłużenia w międzyczasie innych klientów,
- terminale muszą umożliwiać odesłanie klienta do dowolnej kolejki w dowolnie wybrany sposób: na początek, na koniec lub na pozycję uwzględniającą czas, jaki upłynął od momentu pobrania biletu, jeśli sprawa wymaga załatwienia przez innego pracownika.

c) oprogramowanie:

- system musi być sterowany w trybie on-line przez komputer włączony w sieć komputerową Zamawiającego,
- system musi zapewnić poprzez sieć komputerową możliwość zdalnego diagnozowania oraz dokonywania zmiany konfiguracji ustawień systemu; usługa zdalnego dostępu powinna posiadać funkcje uniemożliwiające dokonywania zmian przez osoby nieupoważnione,
- system musi zapewnić możliwość zmiany w dowolnym momencie funkcji poszczególnych stanowisk,
- administrator aplikacji powinien posiadać możliwość zakładania/usuwania limitów (ilości wydawanych biletów) przydzielonych do danej kategorii. Aplikacja systemu kolejkowego powinna mieć możliwość przypisywania takich limitów do każdej kategorii niezależnie,
- zamawiający wymaga, aby w obszarze oczekiwania generowany był komunikat głosowy (np. numer 23 stanowisko 2),
- w przypadku zaniku napięcia i ponownym uruchomieniu komputera system musi zapewnić automatyczne uruchomienie z utrzymaniem ciągłości kolejki,
- system powinien umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw bez konieczności ponownego pobierania biletu,
- system kolejkowy powinien posiadać możliwość umawiania wizyt – rezerwacji biletów przez stronę internetową,
- identyfikacja umówionych klientów i spraw musi odbywać się z użyciem urządzeń przeznaczonych do wprowadzania kodów numerycznych (np. nr PESEL), takich jak klawiatura numeryczna. W przypadku pozytywnej identyfikacji interesant powinien

automatycznie otrzymać bilet do obsługi z pełną informacją, na którym stanowisku zostanie obsłużony,

- system powinien posiadać podgląd stanu kolejki on-line umożliwiający klientom urzędu bieżącą analizę natężenia ruchu w placówce i szacowany czas oczekiwania,
- aktualizacje powinny być pobierane automatycznie ze strony producenta bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego.

d) wymagania dotyczące statystyk:

- system musi posiadać możliwość zbierania i przetwarzania wszelkich danych statystycznych o pracy Urzędu, w szczególności:
 - ilość i czas wydawania numerów w określonym przedziale czasu,
 - ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu,
 - wydajność pracy poszczególnych pracowników (liczba obsłużonych klientów),
 - czasy oczekiwania na obsługę,
 - czasy obsługi klientów,
 - czasy realizacji poszczególnych typów operacji,
- program statystyczny ma być w języku polskim,
- program ma mieć możliwość przenoszenia danych do formatu xls.

5. Pozostałe ustalenia:

- Wykonawca zobowiązany jest do uzgodnienia ostatecznego zestawienia urządzeń wchodzących w skład systemu kolejkowego najbardziej odpowiadający specyfice urzędu i realizowanych spraw,
- w przypadku wyboru wariantu 2, Zamawiający będzie miał możliwość dwukrotnego przeniesienia pojedynczego stanowiska pomiędzy lokalizacjami bez ponoszenia dodatkowych opłat,
- termin dostarczenia i montażu systemu kolejkowego: 30 dni od dnia zatwierdzenia systemu kolejkowego,
- potwierdzeniem wykonania przedmiotu zamówienia będzie protokół zdawczo-odbiorczy podpisany przez strony: Zamawiającego i Wykonawcę; protokół stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury/rachunku,
- Wykonawca udzieli na przedmiot zamówienia gwarancji,
- czas gwarancji liczony będzie od daty podpisania przez obie strony protokołu zdawczo-odbiorczego.

II. Sposób sporządzenia oferty.

Oferta musi zostać podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy.

Ofertę należy sporządzić na formularzu ofertowym stanowiącym załącznik do zapytania ofertowego.

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty szczegółowy opis funkcjonowania/prezentację systemu.

III. Termin i miejsce składania ofert.

Oferty należy składać w siedzibie zamawiającego: Starostwo Powiatowe w Policach, ul. Tanowska 8, 72-010 Police (kancelaria urzędu, parter, pok. 23).

Termin składania ofert upływa **24 maja 2019 r. o godz. 12:00.** Oferty otrzymane przez Zamawiającego po tym terminie nie zostaną rozpatrzone.

Oferty zostaną otwarte w siedzibie Zamawiającego, w tym samym dniu o godz. 12:15 (parter, pokój nr 1).

Zamawiający ma prawo unieważnić zapytanie ofertowe bez podania przyczyny.

Dodatkowych informacji udziela: Katarzyna Szeremeta, e-mail: szeremeta@policki.pl

NACZELNIK WYDZIAŁU

Magdalena Sochanowska