OR.272.2.8.2019

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

1. Wykonawca dostarczy, zainstaluje, skonfiguruje i uruchomi niezbędne komponenty techniczne systemu:
2. automat biletowy – 1 szt. – umożliwiający obsługę minimum 8 kolejek, drukarka biletów, monitor z ekranem dotykowym, na którym zawarte będą informacje m. in. o nazwie kolejki, numerze kolejnego klienta, data i godzina wydania biletu, czas oczekiwania,
3. wyświetlacz główny – 1 szt. – przekątna min. 40 cale, wykonany w technologii LED z wbudowanymi głośnikami, na ekranie którego wyświetlane będą informacje   
   o aktualnie wzywanych numerach (min. 8), wyświetlacz musi umożliwiać wyświetlanie dodatkowo innych informacji ustalonych przez Zamawiającego za pomocą aplikacji administracyjnej,
4. wyświetlacz stanowiskowy – 8 szt. – prezentujący kolejno wezwane i obsługiwane bilety w systemie kolejkowym, wyświetlacz matrycowy LED, min. czteroznakowy, o wymiarach min. 12x24 cm,
5. panel przywoławczy, stanowiskowy – 8 szt. – służący do obsługi kolejki, umożliwiający: przywołanie następnego klienta, wstrzymanie obsługi, przekierowanie klienta, wzywanie klienta, który nie stawił się w kolejce, ponowne wezwanie klienta,
6. aplikację (system informatyczny) służącą do zarządzania systemem kolejkowym, w tym w szczególności:
7. zarządzania użytkownikami, kolejkami, harmonogramami, rezerwacji internetowej, biletomatem, ustawieniami systemowymi,
8. dodawania treści medialnych do wyświetlacza głównego,
9. raportowania:

* aktualnego stanu kolejki,
* podglądu ilości obsłużonych i oczekujących,
* minimalne, maksymalne i średnie czasy oczekiwania,
* minimalne, maksymalne i średnie czasy obsługi.

Aplikacja powinna dawać możliwość szybkiej i sprawnej rezerwacji internetowej numeru, zarówno za pomocą urządzeń stacjonarnych, jak i mobilnych (tablet, smartfon). Zamawiający wymaga, aby system kolejkowy zawierał aplikację, której ustawienia można przekonfigurować odpowiednio do aktualnych potrzeb urzędu.

1. Wykonawca dostarczy materiały eksploatacyjne do wydruku z automatu biletowego min. 100 000 biletów.
2. Wykonawca przeszkoli wskazanych przez Zamawiającego pracowników w zakresie funkcjonowania, obsługi i konserwacji systemu.
3. System musi być zabezpieczony hasłami w celu ochrony danych według różnych poziomów uprawnień (administrator, naczelnik, pracownik).
4. System musi posiadać możliwość umawiania wizyty przez internet na bieżący i kolejny dzień bez konieczności logowania się klienta do systemu i zakładania konta.
5. System musi umożliwiać podgląd online przez klientów sytuacji w zakresie aktualnej obsługi/stanu wybranej kolejki za pośrednictwem przeglądarki internetowej, w tym urządzenia mobilnego, co pozwoli na przygotowanie klienta na wizytę w odpowiednim momencie.
6. System musi umożliwiać tworzenie nieograniczonej ilości kolejek i dowolnego ich grupowania.
7. System musi umożliwiać tworzenie różnych scenariuszy obsługi klientów, w zależności od potrzeb Zamawiającego.
8. Wykonawca zapewni opisane w umowie warunki licencyjne.
9. System musi umożliwiać rozbudowę o kolejne wyświetlacze.