



Gostynin, dnia 8 lutego 2017 r.

**Zaproszenie do składania ofert (zamówienie poniżej 30 000,00 euro)**

**„Dostawa kompletnego systemu kolejkowego dla potrzeb Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Gostyninie w ramach Projektu PO WER”**

Powiat Gostyniński zaprasza do złożenia oferty cenowej na dostawę sprzętu i oprogramowania w ramach projektu pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu plockiego i gostynińskiego” współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, 2 Oś priorytetowa „Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji”, Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”.

Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 „Opis przedmiotu zamówienia”.

1. Wymagania oferty

Ofertę należy przygotować zgodnie z wzorem formularza, który stanowi załącznik nr 2.

2. Zaproszenia do składania ofert

Oferta musi być sporządzona w języku polskim, w formie elektronicznej (skany dokumentów). Oferta powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy.

Oferta w kalkulacji cenowej powinna zawierać koszt dostawy.

3. Termin składania oferty

Oferty należy wysłać w formie elektronicznej na adres [promocja@gostynin.powiat.pl](mailto:promocja@gostynin.powiat.pl) zatytułowane „Dostawa kompletnego systemu kolejkowego dla potrzeb Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Gostyninie w ramach Projektu PO WER” do dnia 17 luty 2017 r. do godziny 10.00.

4. Kryteria wyboru oferty

Ocena ofert będzie prowadzona na podstawie kryterium:

- cena – 100%,

5. Pozostałe

Rozpatrywane będą jedynie oferty dostawy i wdrożenia kompletnego systemu.

Czas realizacji 21 dni od wysłania pisemnego zlecenia.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Powiat Gostyniński zastrzega możliwość odstąpienia od podpisania umowy pomimo złożenia prawidłowych ofert w postępowaniu bez podania przyczyny.

Osoba do kontaktu:

- Andrzej Wiśniewski - tel. 24 235 33 20, e-mail: a.wisniewski@gostynin.powiat.pl
- Marek Balcerzak – tel. 24 235 79 83, e-mail: m.balcerzak@gostynin.powiat.pl

STAROSTA GOSTYNIŃSKI

*Tomasz Maluszewski*

Powiat Gostyniński  
ul. R. Dmowskiego 13  
09-500 Gostynin

Projekt pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu plockiego i gostynińskiego”

Beneficjent: **Gmina Miasto Płock**

Partnerzy projektu: **Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Stara Biała, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyniński**



## OPIS PRZEDMIOTU ZAMOWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest dostawa fabrycznie nowych urządzeń i oprogramowania umożliwiających zarządzanie ruchem interesantów, stanowiących kompletny System Kolejkowy,

a także zainstalowanie i uruchomienie podzespołów wchodzących w skład tego systemu wraz z modułem raportów i analiz, funkcją umawiania wizyt klientów przez urzędnika bądź przez samego interesanta z wykorzystaniem formularza internetowego oraz modułem informacyjno-przywoławczym na monitorze LCD.

Miejsce realizacji przedmiotu zamówienia:

Wydział Komunikacji Starostwa Powiatowego w Gostyninie ul. 3 Maja 43B, 09-500 Gostynin

1.1. W skład Systemu Kolejkowego wchodzi następujące elementy:

- 1) komputer /serwer do sterowania systemem – sztuk 1
- 2) automat biletowy wolnostojący – sztuk 1
- 3) sprzętowy terminal stanowiskowy – sztuk 7
- 4) wyświetlacz główny z monitorem LCD – sztuk 2
- 5) oprogramowanie systemu kolejkowego

Wykonawca wraz z wymienionymi wyżej elementami dostarczy wszelkie konieczne do ich montażu

i do uruchomienia systemu akcesoria, w tym wykona sieć łączącą urządzenia wchodzące w skład systemu w zakresie niezbędnym do jego prawidłowego działania.

1.2. W ramach przedmiotu zamówienia (w ramach ceny za jego wykonanie) Wykonawca

- 1) dokona kompletnej instalacji i konfiguracji systemu
- 2) przeszkoli wyznaczonych pracowników Zamawiającego
- 3) udzieli min. 24 miesięcznego okresu gwarancyjnego na zainstalowany sprzęt
- 4) udzieli min. 12 miesięcznego wsparcia technicznego wraz z aktualizacją oprogramowania.
- 5) dostarczy Zamawiającemu materiały eksploatacyjne niezbędne do wydania 10 000 biletów.

f





Dostarczony system umożliwi w przyszłości rozbudowę o dodatkowe stanowiska zarówno pod kątem sprzętowym jak i programowym.

## 2. Szczegółowe wymagania:

- 1) Komputer/serwer do sterowania systemem (komputer klasy PC) musi umożliwiać instalację i zarządzanie oprogramowaniem realizującym funkcje związane z zarządzaniem kolejkami;
- 2) Automat biletowy wyposażony jest w ekran dotykowy LCD minimum 19`` odporny na zadrapania, zarysowania, zanieczyszczenia, wodę oraz w termiczną monochromatyczną drukarkę biletową z możliwością drukowania dowolnych informacji w formacie graficznym i tekstowym np. logo, data i godzina pobrania biletu, rodzaj sprawy itp. Wybieranie poszczególnych kolejek powinno być możliwe w trybie wieloekranowym (menu hierarchiczne). Automat musi umożliwiać programowanie dowolnej ilości przycisków oraz wyświetlanie na ekranie dowolnych informacji z systemu np. liczba oczekujących w podziale na poszczególne kolejki.
- 3) Terminal stanowiskowy (tablet) musi zapewnić możliwość przywoływania interesantów do stanowisk za pomocą aplikacji przywoławczej. Ilość przycisków na terminalu powinna dawać możliwość realizacji wszystkich funkcji związanych z procesem obsługi, w szczególności:
  - przywoływanie klientów,
  - przesyłanie komunikatów alarmowych do kierowania,
  - przerwanie obsługi danego klienta w celu weryfikacji i sprawdzenia dokumentów, ponowne przywołanie z tym samym numerem z możliwością obsłużenia w międzyczasie innych klientów,
  - odesłanie klienta do kolejki do dowolnej grupy 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,**System umożliwi instalację aplikacji przywoławczych bez limitu ilościowego na dodatkowych urządzeniach z zainstalowanym systemem Windows/Android i włączenia ich do systemu.**
- 4) Ekran (telewizor) informacyjny LCD o rozdzielczości Full HD, technologii LED, przekątnej min. 40`` mocowany za pomocą uchwyty do ściany lub sufitu (zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym). Ekran posiada wbudowane głośniki do przekazywania



komunikatów głosowych, oraz możliwość wyświetlania informacji dot. zarządzaniem kolejką, informacje o aktualnym stanie kolejek oraz innych informacji multimedialnych skierowanych do klientów.

5) Oprogramowanie systemu kolejkowego:

- powinno działać na serwerze bez konieczności jego ręcznego uruchamiania w przypadku zaniku napięcia,
- system musi być zabezpieczony hasłami, w celu ochrony danych, wg różnych poziomów uprawnień (np. administrator, kierownik, pracownik) oraz umożliwiać przydzielenie określonych kolejek lub grup kolejek zawierających priorytety do każdego pracownika,
- system powinien umożliwiać tworzenie nieograniczonej ilości kolejek i ich grupowania,
- system umożliwi tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których wybrane kolejki są obsługiwane szybciej oraz z możliwością ustalania priorytetów.
- każde stanowisko umożliwiałoby będzie obsługiwanie więcej niż jednej kolejki,
- system powinien umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw, bez konieczności ponownego pobierania biletu.
  
- system ma mieć możliwość zbierania i przetwarzania wszelkich danych statystycznych, w szczególności:
  - a) ilości wydawanych numerów w określonym przedziale czasu,
  - b) ilości wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu,
  - c) wydajność pracy poszczególnych pracowników (liczba obsłużonych klientów),
  - d) czas oczekiwania na obsługę,
  - e) czas obsługi klientów,
  - f) czas realizacji poszczególnych typów operacji,
  - g) drukowanie i eksportowanie raportów statystycznych do xls, PDF, txt.
  
- System musi umożliwiać zmianę konfiguracji przez Zamawiającego poprzez komputer włączony w sieć komputerową Zamawiającego m.in. konfiguracja listy obsługiwanych kolejek. Funkcja dostępu powinna posiadać funkcje zabezpieczenia, uniemożliwiające dokonywania zmian przez osoby nieupoważnione

7





- System zapewni możliwość zmiany w dowolnym momencie funkcji poszczególnych stanowisk.
- Każdemu przywołaniu klienta do obsługi powinny towarzyszyć odpowiedni komunikat głosowy (o programowalnej treści) typu (NUMER CZTERY STANOWISKO SIEDEM).
- powinna istnieć możliwość blokowania na żądanie wydawania biletów.
- powinna istnieć możliwość samodzielnego określenia w systemie ilościowego lub czasowego limitu wydawania biletów do poszczególnych grup usług.
- System umożliwi rezerwację kolejki przez stronę WWW i otrzymanie potwierdzenia internetowej rezerwacji z możliwością rejestracji użytkowników w bazie danych;
- System musi umożliwić wyświetlanie w czasie rzeczywistym wybranych informacji na stronie WWW Zamawiającego, w szczególności informacje o aktualnym stanie kolejek.
- Zamawiający powinien mieć możliwość redagowania informacji umieszczonych na drukowanych przez automat biletach (numer klienta oraz symbol grupy, data, godzina, logo urzędu itp.)
- Zamawiający powinien mieć możliwość redagowania informacji wyświetlanych na ekranie biletera oraz wyświetlaczach głównych
- System powinien informować o braku papieru do wydruków.

STAROSTA GOSTYNIŃSKI

*Tomasz Matuszewski*



## Formularz oferty

### „Dostawa kompletnego systemu kolejkowego dla potrzeb Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Gostyninie w ramach Projektu PO WER”

.....

Pieczętka z adresem firmy

	Ilość	Cena brutto
komputer /serwer do sterowania systemem	1	
Opis		
	Ilość	Cena brutto
automat biletowy wolnostojący	1	
Opis		



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



	Ilość	Cena brutto
sprzętowy terminal stanowiskowy	7	
Opis		
	Ilość	Cena brutto
wyświetlacz główny z monitorem LCD	2	
Opis		
	Ilość	Cena brutto
oprogramowanie systemu kolejkowego	-	
Opis		

Powiat Gostyniński  
ul. R. Dmowskiego 13  
09-500 Gostynin

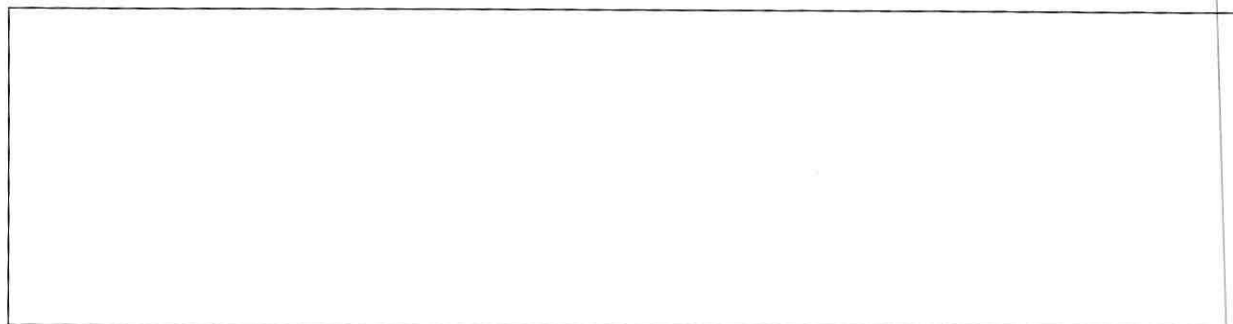
Projekt pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu plockiego i gostynińskiego”  
Beneficjent: **Gmina Miasto Plock**  
Partnerzy projektu: **Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Stara Biała, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyniński**





**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**Cena brutto zestawu: .....**

Powiat Gostyniński  
ul. R. Dmowskiego 13  
09-500 Gostynin

Projekt pn.: „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu plockiego i gostynińskiego”  
Beneficjent: **Gmina Miasto Płock**  
Partnerzy projektu: **Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Stara Biała, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyniński**