

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem umowy jest przeniesienie wraz z rozbudową elementów systemu kolejkowego funkcjonującego w UM Lublin służącego do zarządzania obsługą klientów (zwanym dalej: System).

W ramach przeniesienia i rozbudowy Systemu, Wykonawca:

- przenieść posiadane przez Zamawiającego elementy systemu kolejkowego w Wydziale Komunikacji mieszczącego się przy ul. Stanisława Leszczyńskiego 20 do nowej siedziby przy ul. Czechowska 19A.
- dostarczy dodatkowe urządzenia do funkcjonującego systemu w nowej lokalizacji przy ul. Czechowska 19A.
- zintegruje nowe dostarczone urządzenia z przeniesionymi elementami systemu kolejkowego w nowej lokalizacji przy ul. Czechowska 19A.
- zaktualizuje oprogramowanie umożliwiające centralne zarządzanie wszystkimi lokalizacjami według ustalonych standardów obsługi,
- uruchomi system w Wydziale Komunikacji przy ul. Czechowska 19A według nowej konfiguracji,
- przeszkoli pracowników i administratorów Systemu.

Zamawiający dla istniejącego systemu wykorzystuje platformę sprzętową (maszynę wirtualną) z zainstalowanym Systemem operacyjnym Windows Serwer 2008 R2 64 bit w wersji Standard, dedykowaną dla Systemu kolejkowego oraz środowisko bazodanowe MS SQL Server 2008 R2 Express.

1. Szczegółowy opis wymagań na modernizację i rozbudowę Systemu kolejkowego funkcjonującego w Urzędzie Miasta Lublina.

1.1. Sprzęt

- automat biletowy z monitorem dotykowym LCD 17" oraz podstawą – 1 szt.,
- automat biletowy z monitorem dotykowym LCD 8" oraz podstawą – 1 szt.,
- wyświetlacz stanowiskowy trzyznakowy (diody LED w kolorze czerwonym) wraz z mocowaniem – 6 szt.
- wyświetlacz główny (służący do przywoływania klientów poprzez wskazanie numeru klienta oraz numeru wzywającego stanowiska) wraz z mocowaniem – 2 szt.
- moniotr 49" (służący do wyświetlania informacji o aktualnie wzywanych do obsługi numerów) wraz z mocowaniem – 4 szt.
- terminal stanowiskowy sprzętowy – 15 szt.
- moduł głosowego przywołania z dwoma głośnikami
- głośniki sufitowe – 4 szt.

- pozostałe elementy niezbędne do uruchomienia dodatkowych elementów

1.2. Oprogramowanie

Zamawiający posiada centralny system kolejkowy Qmatic Orchestra, który wspiera obsługę klienta w 23 punktach obsługi Urzędu Miasta Lublin.

Dostawca zobowiązany będzie dostarczyć licencje niezbędne do podłączenia systemu w Wydziale Komunikacji w nowej siedzibie przy ul. Czechowska 19A do systemu centralnego Qmatic Orchestra.

Funkcjonalności systemu kolejkowego:

Element	Funkcjonalność		
Oprogramowanie systemu kolejkowego	<p>Centralny system zarządzania obsługą klientów, w pełni skalowalny i przystosowany do szybkiej i łatwej adaptacji. Oprogramowanie zainstalowane na centralnym serwerze sterującym pracą wszystkich oddziałów, o poniższych cechach:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ obsługa i administracja systemu z poziomu przeglądarki internetowej ▪ wsparcie dla Internet Explorer 8/9, oraz Firefox 3.x i wyższych ▪ brak konieczności instalowania tzw. „grubego klienta” aplikacji ▪ centralna administracja wszystkimi elementami systemu w zakresie konfiguracji jak i wizualizacji (dotyczy ekranów automatów biletowych ▪ łączność poprzez sieć LAN/WAN ▪ możliwość implementacji na serwerach wirtualnych ▪ zapis wszystkich danych w jednym miejscu (centralna baza danych operacyjnych i statystycznych systemu) ▪ prosta adaptacja - każdy oddział może funkcjonować z uwzględnieniem lokalnych potrzeb i wymagań (możliwość odstępstw od konfiguracji globalnej na każdym poziomie systemu) ▪ możliwość dowolnego grupowania oddziałów, np. ze względu na wielkość, czy lokalizację ▪ logowanie do systemu za pomocą użytkownika i hasła, oraz poprzez LDAP, przy jednoczesnym wsparciu dla Single Sign-on (jednokrotne logowanie do systemu już podczas logowaniu do domeny) ▪ centralny baza danych personelu ▪ centralna baza danych rejestrowanych operacji ▪ centralny system licencjonowania ▪ możliwość rozszerzania funkcjonalności o licencje czasowe ▪ modułowa architektura aplikacji ▪ bazodanowa architektura ułatwiająca integrację z innymi systemami 		
Oprogramowanie systemu kolejkowego - funkcjonalność poszczególnych modułów	<table border="1"> <tr> <td>Moduł administratora umożliwiający konfigurację i użytkowanie aplikacji w zakresie</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dodawania i zarządzania użytkownikami systemu ▪ dodawania i zarządzania ról użytkowników systemu ▪ konfigurację serwera www aplikacji ▪ konfiguracji LDAP oraz SSO ▪ zarządzania licencjami (aktywacja, deaktywacja, status wykorzystania) ▪ konfiguracji grup oddziałów ▪ eksportu ustawień i bazy danych systemu do pliku ▪ importu ustawień i bazy danych systemu z pliku ▪ dodawania oddziałów ▪ zmianę statusu oddziału w zakresie: aktywny, </td> </tr> </table>	Moduł administratora umożliwiający konfigurację i użytkowanie aplikacji w zakresie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dodawania i zarządzania użytkownikami systemu ▪ dodawania i zarządzania ról użytkowników systemu ▪ konfigurację serwera www aplikacji ▪ konfiguracji LDAP oraz SSO ▪ zarządzania licencjami (aktywacja, deaktywacja, status wykorzystania) ▪ konfiguracji grup oddziałów ▪ eksportu ustawień i bazy danych systemu do pliku ▪ importu ustawień i bazy danych systemu z pliku ▪ dodawania oddziałów ▪ zmianę statusu oddziału w zakresie: aktywny,
Moduł administratora umożliwiający konfigurację i użytkowanie aplikacji w zakresie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dodawania i zarządzania użytkownikami systemu ▪ dodawania i zarządzania ról użytkowników systemu ▪ konfigurację serwera www aplikacji ▪ konfiguracji LDAP oraz SSO ▪ zarządzania licencjami (aktywacja, deaktywacja, status wykorzystania) ▪ konfiguracji grup oddziałów ▪ eksportu ustawień i bazy danych systemu do pliku ▪ importu ustawień i bazy danych systemu z pliku ▪ dodawania oddziałów ▪ zmianę statusu oddziału w zakresie: aktywny, 		

		<p>nieaktywny</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ konfiguracji typu oddziału i danych globalnych ▪ przypisania oddziału do typu oddziału ▪ konfiguracji odstępstw od typu oddziału dla dowolnego elementu systemu w dowolnym oddziale ▪ zarządzania wyglądem ekranów automatów biletowych oraz biletów, poprzez tworzenie i przypisanie odpowiednich szablonów za pomocą wbudowanej aplikacji webowej typu WYSIWYG, przy jednoczesnej pracy z rozmieszczeniem elementów metodą przeciągnij-upuść ▪ płynnego skalowania wielkości poszczególnych elementów ▪ dodawania elementów ekranu zawierających informacje systemowe w postaci predefiniowanych widgetów ▪ dodawania nowych szablonów raportów ▪ usuwanie szablonów raportów ▪ konfiguracji globalnych parametrów raportów ▪ konfigurację profili pracy stanowisk obsługi z uwzględnieniem czasów oczekiwania, ilości klientów, lub innych parametrów systemowych ▪ przypisanie odpowiednich biletów do poszczególnych usług ▪ bieżący podgląd liczby obsłużonych osób przez poszczególnych pracowników z poziomu Panelu Podglądu
	<p>Moduł raportowania zawierający i umożliwiający</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ szablony raportów zawierające dane dotyczące: <ul style="list-style-type: none"> - czasów oczekiwania i obsługi dla poszczególnych usług z podaniem wartości średnich i maksymalnych w założonym okresie czasu - rozkładu czasów w przedziałach czasowych i w ciągu dnia - ilości obsłużonych klientów z podziałem na usługi - ilości klientów którzy zrezygnowali z obsługi - ilość klientów z przekroczonymi wartościami granicznymi (dla czasów oczekiwania i obsługi) - ilość zarejestrowanych operacji w rozkładzie miesięcznym - ilość zarejestrowanych operacji per pracownik - średni czas realizacji operacji - efektywność pracowników z podaniem (czasu zalogowania w systemie, czasu przeznaczonego na obsługę klienta, ilości obsłużonych klientów, czasu biernego, tj, nie przeznaczonego na obsługę klienta) ▪ wybór odpowiedniego szablonu raportu w zależności od koniecznych do uzyskania danych ▪ ręczny wybór zakresu dat z kalendarz ▪ wykluczenie dowolnych dni tygodnia z wybranego zakresu ▪ filtrowanie danych w raporcie za pomocą filtrów

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ export do plików typu PDF, XLS, RTF, TXT lub CSV ▪ zapisanie utworzonego raportu ▪ przypisanie harmonogramu wykonywania dla zapisanych raportów z uwzględnieniem: <ul style="list-style-type: none"> - częstotliwości wykonywania (codziennie, dnia miesiąca, dnia tygodnia, dnia roku) - godziny wykonywania - data zakończenia wykonywania - typu dystrybucji (email lub zapis na dysku) - formy pliku raportu PDF lub XLS - listy adresowej umożliwiającej podanie wielu odbiorców ▪ powrót do zapisanych raportów i ich późniejszą edycję ▪ tworzenie raportów przy pomocy techniki
	Moduł rezerwacji wizyt aplikacji	<ul style="list-style-type: none"> ▪ moduł rezerwacji umożliwiający rezerwację wizyt ▪ z poziomu sieci LAN, oraz Internet. ▪ w ramach aplikacji dostępny będzie podgląd i zarządzanie rezerwacjami. ▪ zapewni możliwość usunięcia wizyty

1.3. Wdrożenie

- przeniesienie elementów systemu kolejkowego do nowej siedziby przy ul. Czechowska 19A,
- konfiguracja globalna aplikacji Qmatic Orchestra w centrali,
- dostawa i montaż dodatkowych urządzeń w nowej siedziby przy ul. Czechowska 19A,
- konfiguracja urządzeń do pracy w infrastrukturze Zamawiającego,
- konfiguracja systemu z uwzględnieniem uwarunkowań lokalnych,
- szkolenie personelu na stanowiskach obsługi,
- szkolenie kierowników oddziałów z zakresu zarządzania,
- szkolenie administratorów systemu,
- instrukcja użytkownika w języku polskim.

1.4. Gwarancja

Gwarancja 24 miesiące na dostarczone urządzenia.