**Załącznik nr 4** do Regulaminu udzielania zamówień publicznych ustalonego Zarządzeniem Nr 3/2021 Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Łowiczu

z dnia 23 lutego 2021r.

**Powiatowy Urząd Pracy w Łowiczu**

**ul. Stanisławskiego28, 99-400 Łowicz**

Tel. (46) 830-98-00, fax. 837-03-73

e-mail: bip@pup.lowicz.pl

Regon: 750200681, NIP: 834-15-53-543

 Łowicz, dnia …………………….…

 (Zamawiający)

…………………………………………

…………………………………………

 (nazwa i adres Wykonawcy)

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

Zwracam się z prośbą o przedstawienie swojej oferty na poniżej opisany przedmiot zamówienia:

**Przedmiotem zamówienia jest dostawa wraz z montażem i uruchomieniem systemu kolejkowego (biletomat z wyświetlaczami oraz wyposażeniem) z modułem rezerwacji internetowej oraz aplikacją mobilną.**

1. **Automat biletowy – 1 szt.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Wyświetlacz | 1) ekran dotykowy2) 27 cali umieszczony pionowo3) format ekranu 16:94) dostęp serwisowy do podzespołów i wymiany papieru z tyłu urządzenia (**Zamawiający nie dopuszcza dostępu serwisowego z frontu urządzenia**), zabezpieczony zamkiem patentowym.  |
| 2. | Wyposażenie | wbudowana drukarka termiczna minimalna długość papieru 80 metrów, szerokość 80 mm |
| 3. | Niezbędne funkcje dodatkowe | 1) możliwość umieszczenia dowolnej liczby przycisków2) możliwość wydruku biletu z kodem kreskowym i informacją o numerze klienta, liczbie oczekujących, przewidywanym czasie oczekiwania3) możliwość wydruku biletu o dowolnej długości4) przystosowany dla osób z niepełno sprawnościami |
| 4. | Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych | 1) biletomat nie może być wyższy niż 155 cm2) kąt odchylenia ekranu od pionu wynosi maksymalnie 20 stopni3) przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich4) możliwość zmiany kontrastu wyświetlanych treści na ekranie biletomatu5) przycisk fizyczny opisany alfabetem Braille’a wykorzystywany przez osoby niewidome6) wciśnięcie przycisku powoduje wydrukowanie biletu z najwyższym priorytetem oraz generuje zapowiedź głosową z biletomatu o kolejce oraz numerze pobranego biletu7) wbudowane głośniki w celu przekazywania informacji dźwiękowej o pobranym numerze oraz wybranej kolejce. Rozwiązanie pozwala na poinformowanie osoby niedowidzącej oraz niewidomej o pobranym numerze biletu. |

**2) Wyświetlacz LED – 5 szt.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Funkcja w systemie | wyświetlanie informacji dotyczących aktualnie wzywanych numerów |
| 2. | Parametry ekranu | 1) wyświetla numer biletu w układzie czteroznakowy A1232) wysokość pojedynczego znaku na wyświetlaczu min. 11cm3) działa w trybie multitekstu |
| 3. | Niezbędne funkcje dodatkowe | 1) możliwość zmiany czcionki2) możliwość regulacji jasności 3) zasilanie przy użyciu technologii PoE4) przystosowany do pracy 24/7 |

**3) Wyświetlacz wielkoformatowy 49 cali – 1 szt.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Funkcja w systemie | wyświetlanie informacji dotyczących aktualnie wzywanych numerów oraz informacje skierowane do klientów (strony internetowe, grafiki, prezentacje) |
| 2. | Parametry ekranu | 1. przekątna 49 cali
2. rozdzielczość ekranu 1920x1080 (16:9) FHD
3. jasność 300 cd/m2
4. czas reakcji 6 ms
 |
| 3. | Złącza | 1. 2 x HDMI 2.0,
2. 1 x USB 3.0
 |
| 4. | Niezbędne funkcje dodatkowe | 1) montowany za pomocą uchwytów na wysięgniku2) przystosowany do pracy 16/7 |

**4) Komputer sterujący monitorem – 1 szt.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Procesor | 2 rdzeniowy, 2 wątkowy, częstotliwość 2.0 GHz, 4 MB cache |
| 2. | Pamięć operacyjna | 4 GB (DDR4, 2400 MHz), liczba gniazd 2 sztuki |
| 3. | Dysk | eMMC 32 GB |
| 4. | Karta sieciowa | 1. bezprzewodowa 802.11 a/b/g/n/Ac
2. przewodowa 10/100/1000 Mbps
 |
| 5. | Złącza | 1. 2 x USB 3.2 Gen. 1,
2. 2 x HDMI 2.0,
3. czytnik kart
 |

**5) Terminale stanowiskowe – oprogramowanie (do około 15 komputerów).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Funkcje oprogramowania | 1. uruchamianie w formie pliku exe
2. możliwość logowania pracowników poprzez wprowadzenie osobistego kodu umożliwiającego przypisanie danych statystycznych do pracownika,
3. rejestracja Klienta w innym terminie (osobny kalendarz dla umawianych wizyt w Urzędzie, możliwość tworzenia terminów indywidualnie na każdy dzień w roku) z poziomu aplikacji stanowiskowej, wygenerowania potwierdzenia na wskazany adres e-mail,
4. przywołanie klienta kolejnego i wybranego w tym pobierania klientów z kolejek nieobsługiwanych domyślnie z danego stanowiska pracy,
5. rejestracja biletów, wyszczególnionych w ramach grupy usług, wykonywanych na danym stanowisku przez danego pracownika,
6. wstrzymanie obsługi dowolnego klienta i odesłanie go na koniec, początek lub zawieszenia jego obsługi do wezwania,
7. ponowne wezwanie klienta,
8. odłożenie klienta,
9. ponowne ustawienie klienta w kolejce w momencie kiedy ten nie stawił się na wezwanie (ilość takich prób dowolnie konfigurowana, ilość klientów o ile taka osoba została odłożona dowolnie konfigurowana – zamiennie z dowolnie konfigurowanym czasem, po jakim klient zostanie ponownie wezwany).
10. podawania informacji o stanie kolejki (liczba oczekujących),
11. wyłączenia stanowiska z pracy.
 |

**6) Aplikacja mobilna**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Funkcje aplikacji | 1. dostępna do pobrania sklepie Google Play oraz APP Store
2. działa na urządzeniach mobilnych co najmniej od wersji systemu Android 4.1 oraz iOS 8.0
3. umożliwia wybór placówki z poziomu jednej aplikacji
4. posiada wbudowaną mapę z zaznaczonymi placówkami posiadającymi aplikację mobilna
5. posiada możliwość umówienia wizyty na inny termin. Wspólny kalendarz wizyt z kalendarzem rezerwacji internetowych
6. posiada możliwość pobrania biletu mobilnego z poziomu urządzenia do wszystkich lub tylko wybranych operacji w zakresie każdej placówki osobno
7. pozwala na wymuszenie podawania dodatkowych danych co najmniej NIP, VIN lub nr telefonu przed pobraniem biletu mobilnego
8. posiada możliwość potwierdzenia wizyty umówionej i jednocześnie wygenerowania biletu mobilnego dla wizyty umówionej
9. posiada możliwość ograniczania liczby pobranych biletów w każdej z operacji na każde urządzenie mobilne
10. generuje powiadomienie o zaproszeniu do stanowiska obsługi nawet w sytuacji, kiedy aplikacja nie jest aktywna,
11. umożliwia definiowanie widoczność placówki w aplikacji mobilnej na podstawie geolokalizacji i odległości urządzenia od danej placówki
12. posiada interfejs użytkownika aplikacji w języku polskim
13. przechowuje bilety mobilne po wyłączeniu aplikacji oraz urządzenia z możliwością ich wyświetlenia po ponownym uruchomieniu aplikacji
14. umożliwia podgląd biletów mobilnych bieżących i historycznych
15. posiada pomoc wbudowaną w aplikację w zakresie jej działania
 |

**7) Rezerwacja internetowa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Funkcje rezerwacji internetowej | 1. umożliwia rezerwowanie biletów bez koniczności posiadania konta w systemie rezerwacyjnym
2. umożliwia wybór języka obcego min. ukraiński, angielski
3. posiada możliwość tworzenia terminów indywidualnie na każdy dzień w roku
4. posiada zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów)
5. zbiera dane z rezerwacji do lokalnej bazy danych
6. wysyła potwierdzenie w postaci maila o umówionej wizycie
7. posiada możliwość anulowania wizyty przez klienta
8. posiada możliwość usunięcia rezerwacji przez administratora systemu
9. posiada anonimową rejestrację internetową
10. działa w https
11. posiada WCAG 2.1 (zmiana kontrastu, zmiana wielkości wyświetlanych treści, uproszczona wersja rezerwacji dla osób niedowidzących)
12. posiada możliwość potwierdzenia wizyty w formie wiadomości SMS
13. posiada możliwość anulowania wizyty w formie SMS
14. posiada możliwość przypomnienia o wizycie w formie SMS
15. posiada możliwość wygenerowania wiadomość SMS w celu weryfikacji osoby rejestrującej wizytę. Kod SMS wprowadzany na etapie umawiania wizyty.
 |

**8) Podgląd kolejki on-line**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Funkcje podglądu kolejki on-line | 1. strona https
2. posiada możliwość wyświetlania informacji o aktualnie obsługiwanym numerze
3. posiada możliwość wyświetlania informacji o liczbie osób oczekujących w kolejce
4. posiada możliwość wyświetlania informacji o średnim czasie oczekiwania
5. posiada możliwość wyświetlania informacji o średnim czasie obsługi
6. posiada możliwość wyświetlania informacji o ilości czynnych stanowisk w danej kolejce
 |

**9) Oprogramowanie Systemu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Minimalne funkcje i wymagania techniczne** |
| 1. | Funkcje oprogramowania | 1. funkcjonuje w środowisku Windows lub równoważnym
2. integracja z Active Directory
3. wielojęzyczność (polski, angielski, niemiecki) – możliwość wybrania języka menu na biletomacie, wydruk biletu w wybranym języku, zapowiedź głosowa w wybranym języku
4. system jest zabezpieczony hasłami w celu ochrony danych, wg różnych poziomów uprawnień (administrator, kierownik, pracownik)
5. system umożliwia tworzenie dowolnej ilości kolejek i grupowania ich w grupy,
6. system umożliwia tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne kolejki są obsługiwane szybciej (z priorytetem na wybranych stanowiskach lub grupach stanowisk)
7. każde stanowisko może obsługiwać więcej niż jedna kolejkę
8. system umożliwia dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw, bez konieczności ponownego pobierania biletu
9. w przypadku zaniku napięcia, po ponownym uruchomieniu biletownika (lub biletowników) system zapewnia automatyczne uruchomienie, z utrzymaniem ciągłości kolejki
10. system zapewnia wydawanie biletów w ramach ustalanych harmonogramów godzinowych (w godzinach pracy wskazanych przez zamawiającego) lub w zakresie puli dziennej lub dynamicznie w taki sposób, aby wydawać bilety tylko tym klientom, których można obsłużyć w godzinach pracy urzędu; Administrator dodatkowo ma możliwość blokowania wydawania biletów do całości systemu lub do każdej kolejki z osobna
11. system generuje zapowiedzi słowne informujące o zaproszeniu klienta do stanowiska
12. zapowiedź zawiera numer biletu, numer stanowiska, numer pokoju
13. oprogramowanie ma mieć możliwość automatycznego lub ręcznego aktualizowania przez Internet, a dostawca dostarczy bezpłatne aktualizacje systemu co najmniej przez czas trwania gwarancji
 |
| 2. | Funkcje modułu raportów i analiz | 1. aplikacja dostępna za pomocą przeglądarki WWW
2. moduł statystyczny w języku polskim
3. możliwość zbierania i wyświetlania raportów statystycznych zarówno w trybie online, jak i historycznym
4. umożliwiający zbieranie i przetwarzanie wszelkich danych statystycznych o pracy, takich jak:
5. liczba wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu
6. wydajność pracy poszczególnych pracowników indywidualnych (liczba obsłużonych klientów, efektywnie przepracowany czas, czas przerw itp.)
7. czas oczekiwania na obsługę
8. czas obsługi klientów
9. czas realizacji poszczególnych typów operacji
 |
| 3. | Wymagania statystyczne dla oprogramowania | System musi zbierać i przetwarzać wszelkie dane statystyczne o pracy placówki, w szczególności:1. liczba i czas wydawania numerów w określonym przedziale czasu
2. liczba wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu
3. wydajność pracy poszczególnych pracowników (liczba obsłużonych klientów)
4. czasy oczekiwania na obsługę, w tym średnie, minimalne, maksymalne
5. czasy obsługi klientów, w tym średnie, minimalne, maksymalne
6. czasy realizacji poszczególnych typów operacji
7. drukowanie i eksportowanie do xls
8. system zapewnia możliwość rozbudowy
 |

Przewidywany termin realizacji zamówienia: 1 miesiąc od momentu dokonania wyboru oferty przez urząd.

Inne istotne warunki zamówienia, np.:

* + - 1. Kryteria wyboru ofert: cena i zgodność ze specyfikacją.
			2. Okres gwarancji, serwisowania, warunki dostawy: 24 miesiące
			oraz trzymiesięczna opieka powdrożeniowa.
			3. Wymagania, jakie powinien spełniać wykonawca zamówienia w zakresie dokumentów
			i oświadczeń (np. koncesje, zezwolenia, zaświadczenia, licencje):
			Zamawiający wymaga, aby wykonawca wykazał się doświadczeniem, polegającym
			na zrealizowaniu min. 1 dostawy wraz z wdrożeniem systemu kolejkowego z modułem rezerwacji internetowej oraz aplikacją mobilną.
			4. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert:

inne (np.: przesłanki unieważnienia, dopuszczenie zamknięcia postępowania w trybie zapytania ofertowego): Powiatowy Urząd Pracy w Łowiczu, ul. Stanisławskiego 28,
99-400 Łowicz lub przesłać drogą elektroniczną na adres: bip@pup.lowicz.pl w terminie do 28.07.2023r.

* + - 1. Wzór umowy w przypadku jej zawierania stanowi załącznik nr 1 do zapytania ofertowego.

………………………………………………

 (data i podpis Kierownika Zamawiającego)

Wskazówki jak należy przygotować i złożyć ofertę, w szczególności:

1. Ofertę należy złożyć w formie pisemnej w języku polskim w jednym egzemplarzu.
2. Oferta powinna być czytelna i napisana drukiem niezmywalnym, na maszynie, wydrukowana na drukarce lub napisana odręcznie czytelnym pismem.
3. Ofertę oraz wszystkie załączniki do oferty podpisują osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.
4. Jeżeli oferta i załączniki zostaną podpisane przez upoważnionego przedstawiciela, jest on zobowiązany do przedłożenia właściwego pełnomocnictwa lub umocowania prawnego.
5. Zaleca się, aby wszystkie strony oferty były trwale ze sobą połączone, kolejno ponumerowane i parafowane, wszystkie poprawki lub korekty parafowane przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy.
6. Za podpisanie uznaje się własnoręczny czytelny podpis lub podpis wraz z pieczątką pozwalającą na zidentyfikowanie podpisu.

**OFERTA**

**Przedmiotem zamówienia jest dostawa wraz z montażem i uruchomieniem systemu**

**kolejkowego (biletomat z wyświetlaczami oraz wyposażeniem) i modułem rezerwacji**

**internetowej oraz aplikacją mobilną.**

Za cenę netto: …………………………..…………. zł, podatek VAT: ………….………… zł

Cena brutto: …………………………………………. zł

(Słownie brutto: ………………………………………………………...……………………)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa przedmiotu** | **Ilość** | **Cena jed. netto** | **Wartość ogółem netto** | **Cena jed. brutto** | **Wartość ogółem brutto** |
|  |  |  |  |  |  |
| **RAZEM** |  |  |

Termin realizacji zamówienia: …………………………………………………………………

Okres gwarancji, serwisu i warunki dostawy: …………………………………………………

Termin płatności: ………………………………………………………………………………

Inne dokumenty dołączone do oferty:

1. ………………………………………………………………………………………………
2. .………………………………………………………………………………………………

…………………………………….. ……………………………………

 (miejscowość) (data, podpis i pieczęć Wykonawcy)