



Załącznik nr 1 – opis przedmiotu zamówienia

Rozbudowa istniejącego systemu kolejkowego firmy QMS Sp. z o.o. zamontowanego w WSzW w Gorzowie Wlkp. sp. z o.o. ul. Dekerta 1 składającego się z 4 biletomatów, 17 ledów i 5 wyświetlaczy wielkoformatowych o:

- 1 biletomat
- 4 monitory 43"
- 13 ledów

W skład rozbudowy systemu wchodzi centralizacja wszystkich systemów QMS, postawienie ich na jednym serwerze wirtualnym będącym własnością zamawiającego, montaż, instalacja, konfiguracja oraz szkolenie.

System objęty jest 12 miesięczną opieką powdrożeniową.

Charakterystyka funkcjonalności systemu kolejkowego

Automat biletowy

- a) posiada wyświetlacz 19 cali umieszczony pionowo
- b) format ekranu 5:4
- c) posiada ekran dotykowy
- d) pozwala umieścić dowolną ilość przycisków
- e) pozwala umieścić informację o ilości osób oczekujących w danej kolejce na przyciskach
- f) posiada drukarkę termiczną
- g) długość papieru 80 metrów, szerokość 80 mm
- h) posiada możliwość wydruku biletu o dowolnej długości
- i) posiada możliwość wydruku biletu z informacją o numerze klienta, liczbie oczekujących, kod kreskowy, przewidywany czas oczekiwania
- j) możliwość zmiany kontrastu

Automat biletowy musi być przystosowany dla osób niepełnosprawnych:

- Poruszających się na wózku inwalidzkim, biletomat nie może być wyższy niż 150 cm, kąt odchylenia ekranu od pionu wynosi maksymalnie 20 stopni.
- Na ekranie biletomatu musi być możliwość zmiany kontrastu wyświetlanych treści. Rozwiązanie ułatwia obsługę biletomatu osobą niedowidzącym.
- Biletomat musi posiadać przycisk fizyczny opisany alfabetem *Braille'a*. Wciśnięcie przycisku powoduje:
 - wydrukowanie biletu z najwyższym priorytetem oraz generuje zapowiedź głosową z biletomatu o kolejce oraz numerze pobranego biletu.
 - Informację głosową z biletomatu o tym, że zaraz podejdzie pracownik szpitala.
- Biletomat musi posiadać wbudowane głośniki w celu przekazywania informacji dźwiękowej o pobranym numerze, wybranej kolejce lub informacji o tym, że zaraz podejdzie pracownik



szpitala. Rozwiązanie pozwala na poinformowanie osoby niedowidzącej oraz niewidomej o dalszych czynnościach.

Terminale stanowiskowe - oprogramowanie

System musi posiadać możliwość przywoływania interesantów do stanowisk za pomocą terminali stanowiskowych software'owych w postaci paska zadokowanego w górnej części ekranu. Aplikacja musi pozwalać na ciągłą pracę bez zastaniania innych aplikacji.

Terminal przywoławczy ma służyć do:

- a) logowania pracowników poprzez integrację z Active Directory
- b) przywołania klienta kolejnego i wybranego w tym pobierania klientów z kolejek nieobsługiwanych domyślnie z danego stanowiska pracy
- c) rejestracji biletów, wyszczególnionych w ramach grupy usług, wykonywanych na danym stanowisku przez danego pracownika
- d) wstrzymania obsługi dowolnego klienta i odesłanie go na koniec, początek lub zawieszenia jego obsługi do wezwania
- e) ponownego wezwania klienta
- f) odłożenia klienta
- g) ponownego ustawienia klienta w kolejce w momencie kiedy ten nie stawiał 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*)
- h) podawania informacji o stanie kolejki (liczba oczekujących)
- i) wyłączenia stanowiska z pracy.

Wyświetlacz główny min 43 cale z komputerem sterującym

Na ekranie mogą być wyświetlane informacje dotyczące aktualnie wzywanych numerów oraz informacje skierowane do Klientów. W zależności od konfiguracji najlepiej prezentuje od 3 do 5 ostatnio wzywanych klientów.

Wyświetlacz prezentuje treści takie jak:

- a) ostanie wezwane numery
- b) strony internetowe
- c) grafiki

Wyświetlacze LED stanowiskowe:

Wyświetlacz LED czteroznakowy musi obsługiwać stanowisko pracy, działający w rozdzielczości 16 pikseli x 32 piksele pozwalający obserwować kolejne wzywane numery do stanowiska pracy.

Wyświetlacz:

- a) wyświetla numer biletu w układzie czteroznakowym A123
- b) działa w trybie multitekstu,
- c) posiada możliwość zmiany czcionki,
- d) posiada możliwość regulacji jasności,

- e) 4-znakowy działający w technologii PoE
- f) wysokość pojedynczego znaku na wyświetlaczu min. 11cm

Umawianie wizyt przez Internet

System jest wyposażony w funkcjonalność umawiania wizyt przez Internet na dni następne.

Rezerwacja internetowa:

- a) umożliwia rezerwowanie biletów bez konieczności posiadania konta w systemie rezerwacyjnym,
- b) posiada możliwość tworzenia terminów indywidualnie na każdy dzień w roku,
- c) posiada zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów),
- d) zbiera dane z rezerwacji do lokalnej bazy danych
- e) wysyła potwierdzenie w postaci maila o umówionej wizycie
- f) posiada możliwość anulowania wizyty przez klienta
- g) posiada możliwość usunięcia rezerwacji przez administratora systemu
- h) posiada anonimową rejestrację internetową
- i) działa w https
- j) Dwustopniowa rezerwacja wymagająca dodatkowego potwierdzenia ze strony użytkownika za pomocą emaila
- k) Możliwość przesyłania za pomocą maila przypomnień o zbliżającej się wizycie
- l) **posiada WCAG 2.1 (zmiana kontrastu, zmiana wielkości wyświetlanych treści, uproszczona wersja rezerwacji dla osób niedowidzących)**

Aplikacja mobilna

System jest wyposażony w dedykowaną aplikację do pobrania ze sklepu Google Play oraz App Store.

Aplikacja mobilna:

- a) Jest umieszczona w Sklepie Google Play oraz APP Store,
- b) działa na urządzeniach mobilnych co najmniej od wersji systemu Android 4.1 oraz iOS 8.0,
- c) umożliwia wybór placówki z poziomu jednej aplikacji.
- d) posiada możliwość pobrania biletu mobilnego z poziomu urządzenia do wszystkich lub tylko wybranych operacji w zakresie każdej placówki osobno,
- e) pozwala na wymuszenie podawania dodatkowych danych co najmniej nr telefonu przed pobraniem biletu mobilnego.
- f) posiada możliwość potwierdzenia wizyty umówionej i jednocześnie wygenerowania biletu mobilnego dla wizyty umówionej,
- g) posiada możliwość ograniczania ilości pobranych biletów w każdej z operacji na każde urządzenie mobilne,
- h) generuje powiadomienie o zaproszeniu do stanowiska obsługi nawet w sytuacji kiedy aplikacja nie jest aktywna,
- i) umożliwia definiowanie widoczności placówki w aplikacji mobilnej na podstawie geolokalizacji i odległości urządzenia od danej placówki,

- j) posiada interfejs użytkownika aplikacji w języku polskim, angielskim i ukraińskim
- k) przechowuje bilety mobilne po wyłączeniu aplikacji oraz urządzenia z możliwością ich wyświetlenia po ponownym uruchomieniu aplikacji,
- l) umożliwia podgląd biletów mobilnych bieżących i historycznych
- m) posiada pomoc wbudowaną w aplikację w zakresie jej działania.

Moduły SMS

- a) Dwustopniowa rezerwacja wymagająca dodatkowego potwierdzenia ze strony użytkownika za pomocą SMS
- b) Możliwość przesyłania za pomocą wiadomości SMS potwierdzeń o umówionych wizytach
- c) Możliwość przesyłania za pomocą wiadomości SMS przypomnień o zbliżającej się wizycie
- d) SMS z kodem weryfikującym wysyłany podczas procesu rezerwacji internetowej
- e) Możliwość anulowania wizyty za pomocą wiadomości SMS
- f) Moduł musi się integrować z bramką zamawiającego SMSAPI

Podgląd stanu kolejki on-line

System ma możliwość wyświetlanie na stronie internetowej informacji dotyczącej bieżącej sytuacji w placówce.

Oprogramowanie systemu kolejkowego

1) Oprogramowanie:

- a) funkcjonuje w środowisku Windows lub równoważnym,
 - b) system jest zabezpieczony hasłami w celu ochrony danych, wg różnych poziomów uprawnień (administrator, kierownik, pracownik),
 - c) system umożliwia tworzenie dowolnej ilości kolejek i grupowania ich w grupy,
 - d) system umożliwia tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne kolejki są obsługiwane szybciej (z priorytetem na wybranych stanowiskach lub grupach stanowisk),
 - e) każde stanowisko może obsługiwać więcej niż jedną kolejkę,
 - f) system umożliwia dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw bez konieczności ponownego pobierania biletu,
 - g) w przypadku zaniku napięcia, po ponownym uruchomieniu biletownika (lub biletowników) system zapewnia automatyczne uruchomienie, z utrzymaniem ciągłości kolejki,
 - h) 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,
 - i) system generuje zapowiedzi słowne informujące o zaproszeniu klienta do stanowiska.
 - j) Zapowiedź zawiera numer biletu, numer stanowiska, numer pokoju,
- 2) System posiada moduł raportów i analiz, umożliwiający zbieranie i przetwarzanie wszelkich danych statystycznych o pracy, takich jak:

- a) ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu,
 - b) wydajność pracy poszczególnych pracowników indywidualnych (liczba obsłużonych klientów, efektywnie przepracowany czas, czas przerw itp.),
 - c) czas oczekiwania na obsługę,
 - d) czas obsługi klientów,
 - e) czas realizacji poszczególnych typów operacji
 - f) **system musi posiadać API umożliwiające integrację z programem eskulap**
- 3) Wymagane jest również, aby:
- a) moduł raportów i analiz był aplikacją dostępną za pomocą przeglądarki www,
 - b) moduł statystyczny był w języku polskim,
 - c) oprogramowanie ma mieć możliwość automatycznego lub ręcznego aktualizowania przez Internet a dostawca dostarczy bezpłatne aktualizacje systemu co najmniej przez czas trwania gwarancji,
 - d) powinna być możliwość zbierania i wyświetlania raportów statystycznych zarówno w trybie online jak i historycznym

Wymagania dotyczące statystyk

System posiada możliwość zbierania i przetwarzania wszelkich danych statystycznych o pracy placówki, w szczególności:

- 1) ilość i czas wydawania numerów w określonym przedziale czasu,
- 2) ilość 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

Dodatkowe wymagania:

- Dostosowanie istniejących biletomatów do użytku dla osób niedowidzących zgodnie z opisem dotyczącym biletomatu
- Wielojęzyczność (minimum język ukraiński i angielski)