

Dostawa systemu kolejkowego dla 4-ech Punktów Obsługi Mieszkańca będących własnością Miasta Rzeszów:

1) Opis rozwiązania:

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, wdrożenie, szkolenie pracowników oraz instalacja urządzeń, wraz z oprogramowaniem systemowym i bazodanowym umożliwiającym zarządzanie kolejnością obsługiwanych osób w zależności od charakteru ich spraw w 4-ech Punktach Obsługi Mieszkańca zlokalizowanych w (kolejność alfabetyczna):

- Centrum Handlowe „Plaza Rzeszów” (35-326 Rzeszów, ul. Rejtana 65) – 3 stanowiska,
- Centrum Kulturalno- Handlowe „Millenium Hall” (35-315 Rzeszów, al. Kopisto 1) – 2 stanowiska,
- Galeria Handlowa „Nowy Świat” (35-111 Rzeszów, ul. Krakowska 20) – 4 stanowiska,
- Galeria „Rzeszów” (35-001 Rzeszów, al. Piłsudskiego 44) – 2 stanowiska.

System ma mieć możliwość rozbudowy w przyszłości o kolejne stanowiska w poszczególnych punktach.

2) Funkcjonalność:

Głównym założeniem działania zamawianego Systemu Kolejkowego zwanego dalej Systemem ma być uporządkowanie kolejności obsługi klientów oraz kierowanie ich do odpowiednich stanowisk z zachowaniem pobranego numeru kolejkowego, z uwzględnieniem priorytetów rezerwacji internetowej.

Wywoływanie klienta do stanowiska będzie uruchamiane ręcznie przez pracownika korzystającego z aplikacji przywoławczej systemu kolejkowego. Aplikacja ta powinna być zainstalowana na stanowisku komputerowym operatora lub uruchamiana w przeglądarce internetowej. Aplikacja nie może zakłócać pracy operatora, powinna zatem posiadać tryb obsługi w postaci niewielkiego paska/belki umożliwiającego równoległe korzystanie z wielu aplikacji na raz.

Każde przywołanie klienta, rozpoczęcie jego obsługi oraz zakończenie powinno być sygnalizowane audiowizualnie. Informacja o wezwaniu, rozpoczęciu i zakończeniu obsługi powinna wyświetlać się w sposób czytelny na monitorach systemu kolejkowego oraz powinien zostać odtworzony sygnał w postaci „gongu” lub wygenerowanej zapowiedzi głosowej.

Dodatkowo na grupowym ekranie informacyjnym wyświetlana będzie zbiorcza informacja o kolejkach i oczekujących numerach. Ekran informacyjny powinien również umożliwić wyświetlanie komunikatów przygotowywanych przez urząd

System ma mieć możliwość generowania raportów i statystyk, umożliwiać rezerwację kolejki przez Internet, możliwość wysyłania krótkich wiadomości tekstowych SMS poprzez dedykowaną bramkę SMS (bramka SMS zapewniona przez Zamawiającego). Domyślnie System musi posiadać serwis WebAPI pozwalający na obsługę rezerwacji terminów z dowolnego systemu zewnętrznego.

System musi być przyjazny dla klientów i użytkowników a przy tym zapewnić anonimowość dla osób umawiających się na wizytę.

W procesie rezerwacji kolejki konieczne jest zapewnienie przez System informacji o statusie oczekiwania, miejscu w kolejce oraz przewidywanym czasie oczekiwania.

Rezerwacja kolejki drogą elektroniczną (Internet) ma być realizowana poprzez odpowiednią zakładkę/ link umieszczone na stronie WWW Urzędu Miasta Rzeszowa.

3) Zamówienie obejmuje:

- dostawę urządzeń i ich instalację,
- instalację systemu wraz z jego wdrożeniem i konfiguracją,
- wykonanie okablowania zasilającego oraz sieci Ethernet,
- wykonanie integracji Systemu z rezerwacjami internetowymi,
- szkolenie pracowników Punktów Obsługi Mieszkańca,
- szkolenie administratorów Systemu, dostarczenie dokumentacji,
- zapewnienie usług serwisowych oraz wsparcia technicznego,
- świadczenie bezpłatnych usług serwisowych w okresie trwania gwarancji.

4) Elementy składowe Systemu:

- oprogramowanie systemu kolejkowego,
- automaty biletowe,
- wyświetlacze zbiorcze LED,
- wyświetlacze stanowiskowe LED,
- oprogramowanie, aplikacja przywoławcza,
- nagłośnienie informacyjne,
- elementy instalacyjne i montażowe niezbędne do uruchomienia, połączenia w/w elementów,
- switche zarządzalne.

Do Systemu dostęp mogą mieć jedynie uprawnieni użytkownicy z których każdy będzie miał nadany indywidualny dostęp.

5) Wymagania ogólne:

a. Informacje ogólne:

- system musi zapewnić uporządkowanie kolejności obsługi klientów poprzez rejestrację i przydzielenie do odpowiedniej kolejki, kierowanie klienta do odpowiednich stanowisk z zachowaniem pobranego numeru kolejkowego,
- system musi umożliwiać przyporządkowanie klienta do zdefiniowanej kolejki, a następnie przywoływać go do stanowiska obsługi, poprzez wyświetlanie jego numeru na wyświetlaczu zbiorczym i zapowiedź głosową,
- system musi posiadać możliwość wysłania wiadomości SMS dla osób, które podały numer telefonu komórkowego i wyraziły zgodę na otrzymanie powiadomienia. Zamawiający będzie mógł uruchomić niniejszą usługę w dowolnym terminie,
- System musi obsługiwać 4 punkty z różną ilością stanowisk w zależności od lokalizacji. Liczba stanowisk obsługiwanych może ulegać zmianie wg. wskazówek Zamawiającego.
- Wyświetlacz informujący o kolejce musi znajdować się wewnątrz punktu, w miejscu widocznym z zewnątrz dla petentów,
- system musi mieć możliwość edycji i rozbudowy o kolejne zadania, grupy, itp.

b. Minimalne wymagania dla oprogramowania Systemu Kolejkowego:

- musi funkcjonować w środowisku Windows lub równoważnym,
- system musi działać na serwerze bez konieczności jego ręcznego uruchamiania,
- system musi być zabezpieczony hasłami w celu ochrony danych, wg różnych poziomów uprawnień (administrator, kierownik, pracownik),
- system musi umożliwiać tworzenie nieograniczonej ilości kolejek i grupowania ich w grupy,
- system musi umożliwiać tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne kolejki są obsługiwane szybciej (z priorytetem na wybranych stanowiskach lub grupach stanowisk),
- każde stanowisko może obsługiwać więcej niż jedną kolejkę,
- system musi umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw bez konieczności ponownego pobierania biletu,
- w przypadku zaniku napięcia, po ponownym uruchomieniu biletomatu system musi zapewniać automatyczne uruchomienie, z utrzymaniem ciągłości kolejki
- system musi zapewniać 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 powinien mieć możliwość blokowania wydawania biletów do całości systemu lub do każdej kolejki z osobna,;
- musi istnieć możliwość blokowania wydawania biletów w sytuacji kiedy spodziewany czas obsługi wykracza poza godziny pracy systemu,
- system musi umożliwiać umawianie wizyt na bieżący i kolejne dni zarówno poprzez Internet jak i u pracownika,
- system musi generować zapowiedzi słowne i dźwiękowe informujące o zaproszeniu klienta do stanowiska. Zapowiedź powinna zawierać co najmniej numer biletu, numer stanowiska,
- Oprogramowanie ma zapewniać automatyczne anulowanie wizyty w przypadku nie zgłoszenia się klienta zgodnie z dokonaną rezerwacją,
- Oprogramowanie ma umożliwiać limitowanie (limit konfigurowany przez Zamawiającego dla każdego rodzaju spraw) ilości rezerwacji wizyty w urzędzie dla jednego klienta z wykorzystaniem numeru telefonu, adresu e-mail oraz adresu IP spod którego dokonywana jest rezerwacja,
- możliwość definiowania dni wolnych od pracy w kalendarzu (administrator systemu),
- System musi posiadać moduł raportów i analiz, umożliwiający zbieranie i przetwarzanie wszelkich danych statystycznych o pracy, takich jak:
 - I. ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu,
 - II. wydajność pracy poszczególnych pracowników indywidualnych (liczba obsłużonych klientów, efektywnie przepracowany czas, czas przerw itp.) czas oczekiwania na obsługę,
 - III. czas obsługi klientów,
 - IV. czas realizacji poszczególnych typów operacji,
 - V. wymagane jest również, aby moduł raportów i analiz był aplikacją opartą na technologii software, nie wymagającej instalacji na komputerze użytkownika oraz aby moduł statystyczny był w języku polskim;

- VI. musi istnieć możliwość zbierania i wyświetlania raportów statystycznych zarówno w trybie online jak i historycznym;
- VII. oprogramowanie musi posiadać możliwość automatycznego lub ręcznego aktualizowania przez internet, a dostawca dostarczy bezpłatne aktualizacje systemu co najmniej przez czas trwania gwarancji.

c. Minimalne wymagania przy rejestracji w placówce:

- Rejestracja w placówce musi odbywać się poprzez automat biletowy,
- Petent dokonuje wyboru interesującej go usługi,
- Urządzenie musi wydrukować bilet z numerem wraz z automatyczną rejestracją w Systemie poprzez zapisanie numeru w pamięci,
- system musi umożliwiać programowanie dowolnej ilości przycisków oraz umieszczanie dowolnej informacji z systemu np. numer klienta, znak graficzny, data przewidywany czas oczekiwania, liczba oczekujących, kod QR,
- Wybieranie poszczególnych kolejek powinno być możliwe w trybie wieloekranowym (menu hierarchiczne),
- Ekran dotykowy powinien umożliwiać uruchomienie usługi rezerwacji wizyty przez internet poprzez wprowadzenie kodu niezbędnego do wydrukowania zarezerwowanego biletu,
- System musi umożliwiać przywoływanie numeru przez pracownika obsługującego stanowisko lub stanowiska przyporządkowane do danej usługi,
- System musi zapewniać możliwość wysłania powiadomienia SMS o wywołaniu osoby mającej być obsłużoną, jeśli ta wyrazi taką chęć i poda numer telefonu komórkowego. Zamawiający będzie mógł uruchomić niniejszą usługę w dowolnym terminie. Nie uruchomienie usługi nie spowoduje naliczania kosztów za usługę,
- Po zakończeniu obsługi bilet musi być oznaczany jako zdezaktywowany z kolejki. System musi umożliwiać rejestrację danych statystycznych m.in. numer, rodzaj usługi, stanowisko obsługi, czas oczekiwania na obsługę liczony od chwili pobrania biletu, czas obsługi, identyfikator pracownika,
- System musi umożliwiać anulowanie biletu z zachowaniem pełnej statystyki,
- System musi umożliwiać dokonywanie rejestracji w kolejce poprzez stronę internetową z możliwością wydrukowania biletu w placówce po wprowadzeniu kodu nadanego podczas rejestracji,
- System musi umożliwiać rejestrację klientów przez pracownika urzędu,
- System musi umożliwiać pobranie biletu w wybranym języku. Bilet musi wydrukować się w wybranym języku, zapowiedź głosowa musi zostać przekazana w wybranym języku.

d. Minimalne wymagania przy rejestracji online:

- System musi posiadać możliwość rejestracji w kolejce przez przeglądarkę internetową oraz aplikacje mobilne,
- System musi umożliwiać rezerwację kolejki w tym samym dniu lub w innym dogodnym terminie (z wyprzedzeniem do 30 dni),

- System musi umożliwiać zamawiającemu ograniczenie ilości załatwianych spraw z pozycji jednego numerka do jednej sprawy,
- System musi umożliwiać udostępnianie informacji dotyczących terminu i godziny wizyty oraz przewidywanego czasu oczekiwania.
- System musi umożliwiać rezerwację terminu bez konieczności posiadania jakiegokolwiek konta w systemie,.
- System musi posiadać zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów), które automatycznie będą pobierały bilety.
- System musi zapewniać otrzymanie przez osobę umawiającą się na zakończenie procesu rezerwacji (gdzie klient wybiera dzień, godzinę i kolejkę) automatycznego maila z informacją o numerze rezerwacji i sposobie dalszego postępowania, oraz udostępnienie możliwość anulowania wizyty przez klienta.
- Rejestracja wizyty ma się odbywać poprzez wpisanie i wybór danych: zakres danych klienta (imię, nazwisko, numer telefonu stacjonarnego, numer telefonu komórkowego, adres e-mail) wybór usługi i oddziału, wybór terminu (graficzna prezentacja zajętości terminów na kalendarzu). Zamawiający (administrator systemu) ma mieć możliwość definiowania obowiązkowych danych do uzupełnienia przez klienta
- System musi posiadać możliwość wglądu przez uprawnionych użytkowników do aktualnych danych dotyczących statusu pracy modułu w tym: ilości umówionych wizyt danego dnia, zalogowanych użytkowników, statystyk w przedziale czasowym po usługach, użytkownikach lub stanowiskach obsługi.
- Oprogramowanie ma mieć możliwość zatwierdzenia danych wizyty poprzez zaakceptowanie regulaminu - Zamawiający (administrator systemu) musi mieć możliwość definiowania treści regulaminu.
- Oprogramowanie ma umożliwiać definiowanie różnych regulaminów dla różnych rodzajów spraw.
- Oprogramowanie ma mieć możliwość automatycznego generowania i wysyłania potwierdzenia rezerwacji wizyty klienta na telefon komórkowy (SMS) lub/ i adres e-mail wraz z możliwością wydrukowania potwierdzenia.
- Oprogramowanie, przy zmianie terminu wizyty lub jej anulowaniu (przez klienta, czy też przez pracownika), ma również mieć możliwość generowania powiadomienia do klienta (SMS lub e-mail)
- Powiadomianie SMS ma działać z wykorzystaniem bramki SMS użytkowanej przez Zamawiającego.
- W ramach realizacji przedmiotu Umowy, a później świadczenia usług gwarancji i asysty technicznej Wykonawca dostosuje Oprogramowanie do dowolnego API bramki SMS w przypadku jej zmiany przez Zamawiającego
- Oprogramowanie ma zapewniać automatyczne anulowanie wizyty w przypadku nie zgłoszenia się klienta zgodnie z dokonaną rezerwacją

6) Wymagane moduły wchodzące w skład Systemu:

a. Moduł automatu biletowego:

- Konfigurowana lista obsługiwanych kolejek (stanowisk/spraw)
- Rejestracja klienta w wybranej kolejce/grupie spraw

- Przejrzysty interfejs
- Możliwość zdefiniowania własnych kompozycji min. tło, nagłówek ekranu startowego, kolory czcionki, kolory przycisków i tekstów, wielkości przycisków, kolor komunikatów
- Wydruk biletu kolejkowego zawierającego treść zdefiniowaną przez administratora np. dowolny tekst, numer klienta, znak graficzny, data i czas wydruku, przewidywany czas oczekiwania, liczba oczekujących, kod kreskowy lub QR Code, spis dokumentów do załatwienia sprawy
- Rejestrowane statystyki wydanych biletów
- Możliwość blokowania na żądanie wydawania biletów i rejestracji klientów z danego automatu
- System zapewnia wydawanie biletów w godzinach pracy wskazanych przez Zamawiającego (z możliwością osobnej konfiguracji harmonogramu pracy dla każdego dnia tygodnia i dla każdej kolejki osobno)
- W systemie powinna istnieć możliwość samodzielnego określenia ilościowego lub czasowego limitu wydawania biletów do poszczególnych grup usług
- Wybieranie poszczególnych kolejek powinno być możliwe w trybie wieloekranowym (menu hierarchiczne) np. przycisk główny „Dowód Osobisty” › podmenu: „Złożenie wniosku”, „Odbiór Dokumentu” itd.
- Możliwość umieszczenia przycisku „Pomoc”, po wciśnięciu, którego na zdefiniowanych stanowiskach obsługi wyświetli się właściwy komunikat informujący, że osoba przy automacie biletowym potrzebuje wsparcia
- Konfigurowany układ informacji – możliwość wyświetlania dodatkowych informacji multimedialnych jak pokaz slajdów, odtwarzanie filmów, paski tekstowe w oddzielnej strefie ekranu lub w formie wygaszacza ekranu z konfigurowalnym czasem włączenia i dezaktywowanego po jego dotknięciu
- Możliwość dodawania grafik na bilecie – automatyczne skalowanie i konwertowanie na tryb 1-bitowy (wydruk termiczny)
- Badanie zadowolenia z obsługi – brak potrzeby instalowania dodatkowych urządzeń
- Tryb kontrastowy zgodny z WCAG 2.1 oraz możliwość wyświetlenia instrukcji dla niesłyszących
- Możliwe jest wezwanie personelu za pomocą Automatu biletowego – komunikat o potrzebnej pomocy wyświetla się w aplikacji przywoławczej
- Automat biletowy na umożliwiać wydruk biletu dla osoby niepełnosprawnej która zostanie obsłużona z większym priorytetem
- Obsługa biletów warunkowych tj. drukowanie biletu z informacją, że klient może nie zostać obsłużony ze względu na zamknięcie placówki lub stanowiska obsługi.
- Możliwość ustawienia limitu wydrukowanych biletów na dany dzień z uwzględnieniem czasu pracy placówki/stanowisk obsługi oraz z uwzględnieniem średniego czasu obsługi klienta.
- Po zeskanowaniu kodu kreskowego znajdującego się na bilecie wyświetlać ma się okno modalne z informacją o pozycji w kolejce oraz przybliżonym czasie oczekiwania (tylko w przypadku, jeżeli urządzenie wyposażone jest w skaner kodów)
- Możliwość jest doposażenie urządzenia w fizyczny przycisk drukowania biletów dla osób niewidomych. Po naciśnięciu takiego przycisku, ma zostać wydrukowany bilet z odpowiednią informacją w formie Audio. Osoba ta kierowana jest do specjalnej kolejki priorytetowej.

- System musi umożliwić podgląd „na żywo” przez klienta długości aktualnej kolejki w każdym z czterech punktów w rozbiciu na kategorie spraw obsługiwanych w punktach obsługi mieszkańca, tak aby użytkownik mógł wybrać punkt najmniej oblegany.

b. Moduł administratora Systemu Kolejowego:

- Uwierzytelnianie i autoryzacja dostępu do panelu
- Dostęp do modułu poprzez interfejs www - możliwość kontroli pracy osobom odpowiedzialnym za nadzór bez konieczności opuszczania swoich miejsc pracy i instalowania dodatkowego oprogramowania
- Zarządzanie użytkownikami systemu oraz ich uprawnieniami
- Zarządzanie urządzeniami (wyświetlacze LCD, bileter)
- Zarządzanie kolejkami (dodawanie, usuwanie, blokowanie; definiowanie czasu pracy)
- Zarządzanie stanowiskami (dodawanie, usuwanie, blokowanie)
- Zarządzanie harmonogramami pracy (pozwala na ustawienie różnych czasów pracy każdej kolejki i stanowiska z osobna, oraz więcej niż jednego przedziału czasowego w którym dana kolejka jest dostępna np. od 08:00 – 12:00 oraz 13:00 – 15:00)
- Zarządzanie kompozycjami wyświetlaczy, biletów, automatów biletowych
- Zarządzanie powiązaniem wyświetlaczy stanowiskowych ze stanowiskami, kolejek z wyświetlaczami grupowymi (możliwość wyświetlania stanu tylko wybranych kolejek), kolejek z zapowiedziami głosowymi (możliwość wygłaszania zapowiedzi tylko z wybranych kolejek), kolejek z automatami biletowymi (możliwość rejestrowania tylko do wybranych kolejek), kolejek ze stanowiskami
- System musi umożliwiać przydzielenie wybranych kolejek lub ich grup do każdego ze stanowisk
- System musi umożliwiać tworzenie nieograniczonej ilości kolejek i dowolnego ich grupowania
- Zarządzanie treścią wyświetlaną na poszczególnych wyświetlaczach i automatach biletowych
- Zarządzanie treścią drukowaną na biletach (np. numer klienta wraz z symbolem literowym danej kategorii, datę i godzinę wydania biletu, miejsce, do którego jest kierowany posiadacz biletu – stanowisko)
- Konfiguracja parametrów systemu
- Dla każdej kolejki możliwość zdefiniowania indywidualnego, jedno- lub kilku znakowanego prefiksu z określoną ilością zer wiodących
- Możliwość zdefiniowania słownika dni wolnych od pracy
- Możliwość stworzenia kolejek złożonych (1 bilet, wiele spraw) wraz z przebiegiem ścieżki oraz definiowaniem algorytmu przydzielania do odpowiednich stanowisk oraz wydrukowaną na bilecie listą
- Możliwość definiowania kolejek w wielu językach
- Możliwość ustawienia ważności konta operatora Systemu. System umożliwia zdefiniowanie i obsługę wielu lokalizacji - rozwiązanie to powoduje grupowanie elementów systemu np. wyświetlaczy i kolejek na lokalizacje co ułatwia zarządzanie systemem i uprawnieniami
- Możliwość jest przypisanie użytkownikowi/operatorowi systemu jednej lub wielu lokalizacji w celu ułatwienia zarządzania użytkownikami w panelu administracyjnym

- Lokalizacje mają mieć możliwość konfiguracji struktury drzewiastej - możliwe jest dzięki temu budowanie złożonych drzew przynależności oraz uprawnień, które mogą być dziedziczone w dół
- System ma posiadać zaawansowany system ról, dzięki któremu możliwe jest dodanie lub usunięcie uprawnień danemu użytkownikowi do każdego z elementów systemu. Każda rola ma wymagać przypisania jej do danej lokalizacji - pozwala to dodatkowo na np. obsługę klientów na stanowisku w wybranej lokalizacji lub wyświetlenie wybranej lokalizacji w module statystyk tylko z lokalizacji przypisanej do roli
- Użytkownik może mieć przypisaną więcej niż jedną rolę
- Możliwość przypisania operatora do wybranej grupy kolejek
- System ma umożliwiać importowanie listy operatorów za pomocą poprawnie przygotowanego pliku CSV
- Słownik operatorów może zostać zintegrowany z systemem Active Directory – rozumie się przez to możliwość automatycznego importu operatora do systemu kolejkowego po pierwszym logowaniu do aplikacji przywoławczej korzystając z poświadczeń AD
- Panel Administracyjny ma pozwalać na dwukierunkowe powiązanie elementów, np. Kolejka – Wyświetlacz, Wyświetlacz – Kolejka, co ułatwia zarządzanie systemem i jego elementami.
- System ma pozwalać na definiowanie i edytowanie kompozycji kolejek (kompozycja ta odpowiada za wyświetlanie kolejki w odpowiednich kolorach na wyświetlaczach i automatach biletowych)
- Panel ma być wyposażony w „Dziennik Aktywności”, który pozwala na weryfikację wszystkich wprowadzonych zmian w panelu

c. Moduł obsługi klienta (obsługiwany przez pracownika na stanowisku):

- Uwierzytelnianie i autoryzacja dostępu - logowanie użytkowników poprzez wprowadzenie osobistego loginu i hasła umożliwiającego przypisanie danych statystycznych do pracownika lub poprzez Active Directory
- wyświetlenie informacji o aktualnie zalogowanym pracowniku i wybranym stanowisku,
- Możliwość umieszczenia/ zadokowania okna programu terminala stanowiskowego u góry lub z boku ekranu (w postaci np. paska narzędziowego) bez zasłaniania okna aplikacji urzędowych – zapewniające operatorowi możliwość ciągłej i jednoczesnej pracy z obydwojema programami bez konieczności ciągłego przełączania się pomiędzy oknem aplikacji urzędowej a oknem terminala stanowiskowego systemu kolejkowego lub korzystania z dodatkowego monitora
- otwarcie stanowiska,
- przywołanie klientów,
- ponowne przywołanie klienta,
- zamknięcie stanowiska
- przywołanie klienta z konkretnym numerem biletu,
- przywołanie klienta poza kolejnością,
- transfer klientów pomiędzy stanowiskami,
- transfer klienta pomiędzy usługami,
- wstrzymanie klienta,
- dodanie kolejnej usługi z rozwijalnej listy usług przypisanych do tego stanowiska

- automatyczny transfer powrotny klienta do stanowiska z którego został przekierowany jednym przyciskiem,
- ustawienia tryby pracy stanowiska zdefiniowanego przez operatora np. przerwa, praca biurowa,
- możliwość wysłania wiadomości do innych użytkowników oraz kierownika oddziału
- możliwość dodania notatki do klienta,
- śledzenie czasu oczekiwania, obsługi, liczby klientów w kolejce,
- powiadomienie dźwiękowe o nowym kliencie oczekującym,
- tworzenie wirtualnego biletu, jeśli klient nie pobrał biletu z automatu biletowego
- Usunięcie klienta z kolejki, gdy nie zgłosił się do obsługi mimo kilku wezwań (ręcznie w trybie rozszerzonym lub automatycznie po konfigurowalnej ilości wezwań)
- Możliwość sprawiedliwej obsługi klientów priorytetowych i normalnych. W praktyce oznacza to, że klienci normalni mogą zostać umieszczeni między klientami priorytetowymi, żeby wykluczyć problem ze zbyt długim oczekiwaniem na obsługę
- System pozwalający na szybkie przenoszenie między stanowiskami obsługi pozwalający na przeniesienie klienta bezpośrednio do np. Dowodów Osobistych, natomiast na stanowisku Dowody Osobiste, przysłany klient jest odpowiednio wyróżniony. Po zakończeniu jego obsługi na tym stanowisku, klient wraca z powrotem do pierwotnego stanowiska,
- Zabezpieczenie przed logowaniem się na więcej niż jedno stanowisko przez tego samego użytkownika

d. Moduł rejestracji internetowej:

- Wykonawca musi dostarczyć portal internetowy do obsługi umawiania i rezerwacji wizyt klientów przez Internet z możliwością umieszczenia portalu w formie linku lub iframe na stronie internetowej zamawiającego,
- System musi umożliwić podgląd „na żywo” przez klienta długości aktualnej kolejki w każdym z czterech punktów w rozbiciu na kategorie spraw obsługiwanych w punktach obsługi mieszkańca, tak aby użytkownik mógł wybrać punkt najmniej oblegany.
- System musi umożliwiać rezerwację wizyty internetowej do wielu spraw równocześnie. Liczba maksymalna możliwych wizyt musi być możliwa do zmiany w systemie przez Zamawiającego jako parametr. Blokada ilości wizyt przez odbywać się musi przez weryfikację klienta po numerze telefonu, adresie email lub innym konfigurowalnym z poziomu panelu administracyjnego pola formularza. Oznacza to że klient po dokonaniu np. trzech rezerwacji nie będzie w stanie zrobić kolejnej rezerwacji na podany adres email (lub inne wybrane pole formularza np. ostatnie 5 cyfr numeru pesel).
- Podczas rezerwacji wizyty przez Internet System musi umożliwiać wybór: grupy spraw, sprawy, wybór dostępnego dnia i godziny z kalendarza.
- Ilość wolnych terminów oraz dni wolne od pracy muszą być możliwe do konfiguracji przez Zamawiającego z poziomu panelu administracyjnego.
- Panel administracyjny do zarządzania parametrami kalendarza wizyt internetowych musi umożliwiać w systemie ustawienie następujących parametrów:
 - a. Przedziału czasowego, w którym możliwe jest umawianie
 - b. wizyt
 - c. Czas trwania jednej wizyty

- d. Ilość dostępnych slotów (wizyt) na jedną godzinę dla sprawy lub grupy spraw z możliwością ustalania różnych parametrów dla wybranych przedziałów czasowych w trakcie zmiany roboczej.
 - e. Wybór ilości dostępnych dni liczonych w przód od daty bieżącej.
 - f. Blokowania wybranych dni (wyłączenia możliwość umawiania wizyt).
 - g. Ilość spraw widocznych na portalu rezerwacji wizyt musi być w pełni konfigurowalna z panelu administracyjnego systemu.
- Podczas rezerwacji wizyty przez Internet, System musi umożliwiać wprowadzenie danych klienta, tj. adres e-mail, numer telefonu, identyfikator (ostatnich 5 cyfr PESEL/REGON), pól wyboru typu checkbox (regulamin i zgody), zabezpieczenie typu CAPTCHA.
 - System internetowej rezerwacji wizyt na końcu procesu rezerwacji wizyty musi wygenerować potwierdzenie wizyty na ekranie z możliwością wydruku oraz eksportu do pliku pdf. Potwierdzenie musi zawierać wszystkie dane dot. rezerwowanej wizyty tj. dokładny termin wizyty oraz cel wizyty.
 - System internetowej rezerwacji wizyt po zakończeniu procesu rezerwacji wizyty musi wysyłać potwierdzenie umówionego spotkania na wskazany przez użytkownika podczas rejestracji wizyty adres e-mail lub numer telefonu (w przypadku aktywnej usługi bramki sms)
 - System musi umożliwiać użytkownikowi usunięcie umówionej wizyty poprzez serwis www (link dołączany do wysydanego potwierdzenia umówionej wizyty)
 - System internetowej rezerwacji wizyt musi uniemożliwić umówienie spotkania w przypadku kiedy nie zostały zaznaczone wszystkie wymagane zgody bądź nie zostały wprowadzone informacje w polach wymaganych oraz daty i godziny spotkania, pole CAPTCHA.
 - Portal internetowy służący do rezerwacji wizyt przez Internet musi być responsywny (obraz powinien dostosowywać się automatycznie na tablety, smartfony, komputery PC).
 - Portal internetowy służący do rezerwacji wizyt przez Internet musi obsługiwać minimum angielską i ukraińską wersję językową. Dozwolona możliwość przełączania przez użytkownika zewnętrznego portalu za pomocą symbolu flagi angielskiej, ukraińskiej i polskiej. Domyślna wersja językowa portalu jest w języku polskim.
 - System musi mieć możliwość przypomnienia klientowi o nadchodzącej wizycie przez email lub wiadomość sms (w przypadku aktywnej usługi bramki sms)
 - W Systemie na stronie www do rezerwacji wizyty przez Internet, użytkownik musi mieć możliwość cofnięcia zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych.
 - Cofnięcie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych skutkuje całkowitym wycofaniem rezerwacji internetowej. W przypadku, gdy wizyta jest zarezerwowana, użytkownik wycofuje zgody klikając w link w e-mailu i tym samym anuluje wizytę. Klikając w link, musi pojawić się strona www z pytaniem o potwierdzenie usunięcia danych (wycofanie zgód na przetwarzanie danych) i wizyty wraz z prezentacją danych umówionej wizyty. Po potwierdzeniu przez klienta chęci usunięcia danych i wizyty, dane i wizyta zostają usunięte, klient otrzymuje na stronie komunikat o usunięciu danych.
 - System prezentować będzie klauzulę informacyjną w określonej przez Zamawiającego treści i formie, dlatego System musi umożliwiać swobodne modyfikowanie treści i formy klauzuli informacyjnej dla użytkowników Systemu z odpowiednimi rolami.

Pojawienie się klauzuli powinno być widoczne w miejscu, gdzie klient wprowadza swoje dane.

- Wygląd portalu musi być konfigurowalny z poziomu panelu administracyjnego bez potrzeby znajomości języków programowania. Oznacza to że każdy z elementów może być wybrany w panelu administracyjnym i wyedytowany. Minimalny zakres edycji wyglądu portalu:
 - a. Kolorystyka każdego z elementów wyświetlanych
 - b. Dodanie i edycja nagłówka portalu, w tym możliwość umieszczenia obrazu/logo
 - c. Dodanie i edycja stopki portalu z możliwością umieszczenia obrazu/logo
 - d. Możliwe zarządzanie wielkością stopki i nagłówka
 - e. Obsługa podstawowych znaczników HTML i CSS w tekście stopki i nagłówka
 - Panel administracyjny musi być pełni w języku polskim
 - Panel Administracyjny musi być dostępny bez potrzeby instalowania dodatkowego oprogramowania
 - System musi umożliwiać osobie upoważnionej podgląd i modyfikację umówionych internetowo wizyt na dany dzień z informacją o godzinie spotkania, identyfikatorem, którym posłużył się Podczas rezerwacji wizyty klient, adresem e-mail, numerem telefonu itd. wprowadzonym podczas umawiania wizyty.
 - System musi umożliwiać użytkownikowi Systemu o szczególnych uprawnieniach możliwość dodania wizyty umówionej klienta zawierającej wszystkie wymagane dane nawet w przypadku, kiedy wszystkie wolne terminy dla danej sprawy są zajęte. Dodawanie tego typu klientów musi być możliwe z poziomu panelu zarządzania.
 - System musi umożliwiać osobie upoważnionej zaprezentowanie adresu e-mail klienta (w formie zestawienia lub za pomocą interfejsu użytkownika), który umówił wizytę internetowo w celu umożliwienia kontaktu z klientem (np. w celu zaproponowania e-mailem zmiany terminu wizyty).
 - System powinien umożliwiać wysłanie powiadomień grupowych dla wyznaczonych użytkowników/klientów, którzy zarezerwowali miejsce w kolejce w Systemie przez Internet.
 - System musi zapewnić anonimizację/pseudonimizację danych osobowych np. adres e-mail klienta po ustaniu celu ich przetwarzania. Klient, który nie wyrazi zgód na przetwarzanie swoich danych oraz nie wprowadzi kompletu wymaganych danych nie może zarezerwować wizyty internetowej. Anonimizacja danych w bazie portalu rezerwacji wizyt następuje w momencie synchronizacji z bazą danych systemu kolejkowego, w momencie kiedy rezerwacja staje się przedawniona oraz (możliwość konfiguracji) od razu po obsłużeniu klienta w systemie kolejkowym.
- e. Moduł wyświetlania na wyświetlaczach zbiorczych:
- Wyświetlanie informacji o aktualnym stanie kolejek do stanowisk
 - Konfigurowany układ informacji – możliwość wyświetlania dodatkowych informacji multimedialnych jak pokaz slajdów, odtwarzanie filmów, paski tekstowe w oddzielnej strefie ekranu lub naprzemiennie z ekranem wyświetlacza grupowego

- Konfigurowana ilość wyświetlanych najbliższych numerów
- Możliwość zdefiniowania i zarządzania własnymi kompozycjami wyświetlaczy (kolory czcionek, kolor tła, marginesy, obramowania)
- Wyświetlanie informacji tylko z tych kolejek, w których są osoby oczekujące
- W przypadku większej ilości kolejek, automatyczne przetaczanie na strony
- Okno modalne/Pop-up z informacją o wzywającym kliencie
- Możliwość jest wyświetlenie przewidywanego średniego czasu oczekiwania
- Tryb kontrastowy zgodny z WCAG 2.1 oraz zapowiedź głosowa dla osób niewidomych lub niedowidzących.

f. Moduł wyświetlania na wyświetlaczach przywoławczych:

- Wyświetlanie informacji o aktualnie obsługiwanym numerze biletu,
- Wyświetlanie informacji tylko z tych stanowisk, do których wezwany jest klient
- tryb „mrugania” w przypadku przywoływania petenta z odpowiednim numerem biletu

g. Moduł zapowiedzi głosowej:

- Nagłośnienie realizowane za pomocą głośników zewnętrznych
- Dla każdej instancji zapowiedzi możliwość skonfigurowania indywidualnej listy obsługiwanych kolejek
- System ma generować i odtwarzać zapowiedzi słowne informujące o zaproszeniu klienta do stanowiska. Zapowiedź może zawierać numer biletu, numer stanowiska, numer pokoju, numer okienka lub numer piętra
- Możliwość ustawienia pełnej zapowiedzi lub gong
- Możliwość pracy w wersji offline - 1 lektor z predefiniowanymi samplami
- Zapowiedź głosowa możliwa w językach obcych (Amazon Polly lub Google TTS)
- Możliwość regulacji głośności z poziomu panelu administracyjnego

h. Moduł zarządzania w czasie rzeczywistym:

- Uwierzytelnianie i autoryzacja dostępu do panelu
- Dostęp do modułu poprzez interfejs www - możliwość kontroli pracy osobom odpowiedzialnym za nadzór bez konieczności opuszczania swoich miejsc pracy i instalowania dodatkowego oprogramowania
- Podgląd bieżącego statusu pracy stanowisk z możliwością wyboru lokalizacji (stan, aktualnie wzywany numer, ilość obsługiwanych klientów, średni czas oczekiwania, średni czas obsługi), kolejek (ilość oczekujących, ilość obsługiwanych, średni czas oczekiwania, średni czas obsługi)
- Możliwość zdalnego wylogowania operatora
- Dostęp do historii obsługi klienta (w tym informacje o czasie przybycia klienta, nazwa kolejki/sprawy, nazwa stanowiska obsługi, nazwisko operatora, czasy wezwania, rozpoczęcia i zakończenia obsługi). Automatyczne uzupełnianie imienia i nazwiska klienta jeśli zostały podane podczas rezerwacji wizyty przez Internet. Anonimizacja wrażliwych danych klienta po zakończeniu obsługi.
- Możliwość ręcznego dodawania klienta do kolejki

- Prezentacja w formie graficznej i tekstowej właściwości związanych z efektywnością pracy kolejek, stanowisk i operatorów (ilość oczekujących, ilość obsłużonych, średni czas oczekiwania)
- Możliwość wykonywania operacji na wielu klientach (wyszukiwanie, przenoszenie do innej kolejki, zmiana operatora, zmiana statusu)

7) Specyfikacja techniczna urządzeń:

a. Automat Biletowy:

- urządzenie wolnostojące lub naścienne, przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach,
- zlokalizowany przy witrynie Punktu Obsługi Mieszkańca,
- obudowa z przeznaczeniem do użytkowania wewnątrz budynków odporna na akty wandalizmu,
- konstrukcja zewnętrzna automatu biletowego z blachy stalowej samonośnej zapewniającej sztywność obudowy, malowana proszkowo,
- płyta montażowa umożliwiająca trwałe zamocowanie do podłogi wykonana z blachy stalowej,
- na froncie obudowy logo lub grafika zgodna z wymaganiami Zamawiającego,
- kolorystyka dopasowana do wymagań Zamawiającego,
- Jednostka sterująca umieszczona wewnątrz obudowy musi być wyposażona w minimum 8 GB pamięci RAM, dysk twardy w technologii SSD o pojemności min. 240 GB, zintegrowaną kartę dźwiękową, kartę sieciową zintegrowaną (10/100/1000 MBit/s), kartę graficzną zintegrowaną, min. 2x port USB, procesor min. 2-rdzeniowy
- monitor dotykowy z wyświetlaczem o przekątnej co najmniej 21" montowany w orientacji poziomej lub pionowej zapewniający łatwy dostęp dla osób niepełnosprawnych,
- rodzaj wyświetlacza: IPS TFT z podświetleniem W-LED
- czas reakcji matrycy max [msec]: 8
- kąt widzenia obrazu (poziom/pion) min: 178° poziomo / 178° pionowo (CR 10:1)
- jasność [cd/m²] min: 250
- kontrast min (typ.): 1000:1
- termiczna drukarka biletów z automatyczną gilotyną, przystosowana do pracy z papierem termicznym o szerokości w przedziale od 60mm do 90mm, z czujnikiem końca papieru, czujnikiem bliskiego końca papieru oraz czujnikiem otwarcia komory papieru,
- możliwość użycia standardowego papieru termicznego min. długość rolki to 25 metrów,
- długość biletu może być dowolna dla każdej usługi niezależnie,
- Szybkość druku min. 160 mm/sec
- Rozdzielczość wydruku min. 180 dpi
- wbudowany czytnik kodów kreskowych i QR, przy czym: Zamawiający dopuści biletomat bez czytnika kodów kreskowych pod warunkiem, że system kolejkowy pozwoli skonfigurować układ menu biletomatu w taki sposób, że pobieranie biletu na podstawie wcześniejszej rezerwacji terminu nie będzie wymagało od klienta wyboru

więcej niż jednej opcji menu (jednego poziomu menu) np.: 1) wybór rodzaju sprawy: „umówiona wizyta” / „kod rezerwacji” – dopuszczalne, 2) wybór rodzaju sprawy: „umówiona wizyta” / „rejestracja pojazdu” / „kod rezerwacji” – niedopuszczalne,

- Obsługiwane znaki DOS CP852, Windows 1250, kody kreskowe EAN-8, EAN-13, Code 39, ITF, UPC-A, Codabar, Code 93, Code 128, PDF 417 (2D)
- automat ma komunikować się z systemem przez przewodową sieć komputerową, Wykonawca zapewni wszystkie niezbędne urządzenia (np. access point, switch) konieczne do poprawnego funkcjonowania systemu,
- certyfikat CE,
- w obudowie musi znajdować się komputer (serwer) obsługujący oprogramowanie, oraz system wspomagający obsługę klientów. Komputer musi być chłodzony w sposób pasywny, oraz zapewniać płynne działanie systemu,
- Drukarka musi pracować na papierze termicznym lub równoważnym powszechnie dostępnym. Wraz z automatem należy dostarczyć min.20 rolek papieru do dostarczonego automatu.
- Dołączone oprogramowanie umożliwiające pracę automatu biletowego,
- nakładka dotykowa odporna na zadrapania, porysowanie itp.,
- nakładka dotykowa zabezpieczona przed kurzem, wodą i zanieczyszczeniami
- technologia nakładki dotykowej musi spełniać wymogi nie mniejsze niż: detekcja dotyku pojemnościowa, min 90% przejrzystości, min 7H w skali Mohsa parametru twardości,
- zasilanie 230V, 50 Hz, pobór mocy max: 450W

b. Wyświetlacz główny:

- monitor LCD o przekątnej wyświetlacza 43”,
- format obrazu 16:9, rozdzielczość nie mniejsza niż 1920x1080,
- Technologia LCD z podświetleniem LED lub równoważna
- Kąty widzenia obrazu: 176° poziomo / 176° pionowo
- Częstotliwość odświeżania: min. 60 Hz
- Kolory wyświetlacza: 16,7 mln
- monitor musi być zabezpieczony przed ingerencją osób trzecich w jego działanie,
- wbudowane głośniki,
- brak tunera TV,
- porty RJ-45, USB,
- harmonogram automatycznego włączania i wyłączenia dla każdego dnia tygodnia
- certyfikat CE,
- obudowa fabryczna w kolorze czarnym, montaż za pomocą dedykowanego uchwytu naściennie lub sufitowo za szybą frontową Punktów Obsługi Mieszkańca
- oprogramowanie umożliwiające wyświetlanie równocześnie bieżącej obsługi kolejki i przywołań oraz ogłoszeń i komunikatów wprowadzanych przez pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa,
- oprogramowanie pozwalające na zarządzanie treściami wyświetlanymi na ekranie

c. Wyświetlacze stanowiskowe LED:

- wyświetlacz LED czteroznakowy o rozdzielczości 16 x 32 piksele lub monitor LED,
- Wielkość wyświetlanych znaków na wyświetlaczu LED powinna wynosić minimum 11cm,
- wyświetlacz numery biletu w układzie czteroznakowym z prefiksem literowym np: A123.
- Wyświetlacze stojące, zainstalowane do blatów biur.
- zarządzane i zasilane w technologii PoE
- tryb „mrużenie” podczas wywoływania numeru na bieżącym stanowisku,

d. Nagłośnienie zewnętrzne:

- głośnik tubowy lub ścienny
- materiał obudowy: metal z aluminiową maskownicą
- preferowany kolor uzgodniony z Zamawiającym
- moc na zaczepekach: min. 10W

e. Switche zarządzalne:

- typ obudowy: do szaf RACK
- zarządzanie Smart
- dostęp poprzez aplikację
- Architektura sieci : Gigabit Ethernet
- Całkowita liczba portów: min 28
- Złącza: min: Combo port BASE-T/SFP+ - 4 szt.
- Power over Ethernet (PoE): PoE+ 802.3at (PSE) do 30W
- Liczba portów PoE/PoE+: min. 24
- Obsługiwane standardy: min. IEEE 802.3 IEEE 802.3 u IEEE 802.3 x IEEE 802.3 z IEEE 802.3 ab IEEE 802.3 ad IEEE 802.3 ae IEEE 802.3 an IEEE 802.3 az IEEE 802.1 AB IEEE 802.1 d
- IEEE 802.1 p IEEE 802.1 s IEEE 802.1 w IEEE 802.1 Q IEEE 802.1 x
- Rozmiar tablicy MAC: 16 k
- Ramka Jumbo
- 9,000 B
- Liczba grup VLAN: min. 4094
- Szybkość przekierowań pakietów: min 142 Mb/s
- Przepustowość: min. 192 Gb/s
- Bufor pamięci: min 3 MB
- Warstwa przełączania: 2, 3
- Maksymalny pobór mocy: 490 W
- MTBF
- 562 415 h
- Head-of-line (HOL) blocking
- Link Aggregation
- Spanning Tree

- QoS
- VLAN

8) Pozostałe wymogi:

a. Instalacja i montaż:

- montaż urządzeń w miejscu wskazanym przez Zamawiającego
- instalacja i podłączenie urządzeń
- wykonawca wykona sieć elektryczną niezbędną do podłączenia urządzeń będących przedmiotem dostawy niniejszego postępowania
- wykonawca wykona sieć Ethernet niezbędną do połączenia urządzeń będących przedmiotem dostawy niniejszego postępowania
- wykonanie okablowania przy pomocy rynienek plastikowych. Wkuwanie się w ściany jest niedopuszczalne
- do zamówienia dołącza się rzuty i wymiary pomieszczeń

b. Dostawa i szkolenie:

- zainstalowanie i skonfigurowanie oprogramowania systemowego i oprogramowania zarządzająco-sterujące
- szkolenie w zakresie obsługi urządzenia i zainstalowanego oprogramowania dla administratorów
- instrukcja obsługi dotycząca eksploatacji kiosku i postępowania w przypadku awarii, wydana w języku polskim
- instrukcja dotycząca konfiguracji oprogramowania, wydana w języku polskim

c. Gwarancja i referencje:

- gwarancja min. 24m-cy
- max 1 dzień roboczy czas reakcji od zgłoszenia usterki, awarii
- czas naprawy max do 7 dni roboczych lub 10 dni, gdy naprawa wymaga importu części z zagranicy od dnia zgłoszenia,
- wsparcie 12-miesięczne – w ramach wsparcia kwartalna aktualizacja oprogramowania (o ile zostanie wydana przez Producenta)
- Zapewnienie przez Wykonawcę wsparcia zdalnego dla oprogramowania systemu kolejkowego za pomocą sieci Internet
- Wykonawca musi przedstawić referencje z co najmniej trzech jednostek samorządowych (urzędy miast, starostwa, urzędy marszałkowskie, wojewódzkie), obiektów opieki zdrowotnej (szpitale, SOR) w których realizacje systemu kolejkowego zostały wykonane w 2023 roku
- Wszystkie w/w elementy powinny tworzyć zestaw gotowy do pracy po wyciągnięciu z opakowania i podłączeniu.
- Dostarczone urządzenie musi pochodzić z autoryzowanego przez ich producenta kanału dystrybucji w UE i nie może być obciążone uprzednio nabytymi prawami podmiotów trzecich (subdystrybucja, niezależni brokerzy itp.) oraz musi być przeznaczone do sprzedaży i serwisu na rynku polskim.

- Wszystkie elementy urządzenia muszą być fabrycznie nowe

d. Ułatwienia dla niepełnosprawnych:

- zgodność z ustawą z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- zgodność z ustawą z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami <https://sip.lex.pl/#/act/18889037>
- zgodność z następującymi artykułami:
 - a. Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:
 - w zakresie dostępności architektonicznej:
 - zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
 - instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
 - zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
 - zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573 i 1981 oraz z 2022 r. poz. 558, 1700 i 1812),
 - zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;
 - w zakresie dostępności cyfrowej – wymagania określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
 - w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej:
 - obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 oraz z 2022 r. poz. 583 i 830), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
 - instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
 - zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
 - zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.
- odpowiednie załączniki dołączono do dokumentacji

9) Założenia ilościowe:

- oprogramowanie Systemu kolejkowego: 1 sztuka
- automaty biletowe z jednostką sterującą i drukarka: 4 sztuki

- wyświetlacze grupowe: 4 sztuki
- switchy zarządzalne: 4 sztuki
- wyświetlacze stanowiskowe: 13 sztuk (11 szt. + 2 szt. zapasowe)
- nagłośnienie: 4 sztuki
- dostawa, wdrożenie, szkolenie, serwis: 1 sztuka
- Okablowanie i prace montażowe: 4 sztuki.