Załącznik Nr 1 do SIWZ ZP.272.1.203.2026

Specyfikacja techniczna i funkcjonalna

System Usprawnienia zarządzaniem Obsługi Petentów

Licencja System terminarzowy o parametrach nie gorszych niż:

Interfejs	Graficzny interfejs użytkownika przyjazny i intuicyjny dla użytkownika. Pozwala na zmianę ustawień i parametrów całego systemu po zalogowaniu do panelu pracownika. Możliwość generowania komunikatów systemu: tekstowych i dźwiękowych.
Wyświetlanie	● Możliwość generowania dowolnych, zdefiniowanych i zaprojektowanych na etapie wdrożenia i w okresie użytkowania, bez naruszenia licencji programu komunikatów i alertów na wyświetlaczach. ● Obsługa wyświetlaczy LED, LCD. ● Obsługa rozdzielczości Full HD.
Architektura i bezpieczeństwo	● System działający w architekturze Klient-Serwer w sieci komputerowej opartej na technologii bezprzewodowej, światłowodowej, kablowej, komunikujący się pomiędzy jednostkami protokołem http, ● Baza danych chroniona hasłem znajdująca się na wewnętrznym serwerze bez dostępu z zewnętrznych adresów IP. ● Możliwość odzyskiwania hasła poprzez panel administracyjny ● Możliwość obsługiwania automatów biletowych. Nie ograniczona możliwość konfiguracji wyglądu biletu drukowanego z drukarek. ● Możliwość generowania biletu w formacie pdf w przypadku rezerwacji przez moduł zewnętrzny celem druku przez użytkownika zewnętrznego ● Obsługa drukarek termicznych, laserowych i atramentowych. ● Licencjonowanie oparte na licencji per urząd (bez ograniczeń dla ilości stanowisk, kolejek czy też wyświetlaczy). ● Aplikacja dostępna dla użytkowników zewnętrznych (moduł www) musi działać w odrębnej domenie, która nie ma bezpośredniego dostępu do logiki biznesowej i bazy danych kolejki ● Zamawiający wymaga aby system kolejkowy miał możliwość integracji z bramką GSM Zamawiającego. Program ma generować potwierdzenie rejestracji i/lub przypomnienie o terminie oraz samodzielnie dokonywać wysyłki wiadomości. System ma umożliwiać dodatkowe wysyłanie komunikatów o treści zdefiniowanej przez zamawiającego do jednego lub wielu adresatów. Numery telefonów oraz adresy e-mail zebrane przez system podczas rejestracji, muszą być przechowywane i zabezpieczone zgodnie z przepisami dotyczącymi danych osobowych. Klient Urzędu musi mieć prawo wglądu do swoich danych oraz ich edycji. ● Moduł informacyjny umożliwiający powiadamianie osób zarejestrowanych w bazie danych o incydentach, imprezach, zebraniach (np. zagrożenie pożarowe, zagrożenie powodziowe) drogą sms lub mail z podziałem na grupy osób do których adresowane będą w/w informacje.
Właściwości	● System musi umożliwiać kontrolę pracy osobom odpowiedzialnym za nadzór bez konieczności opuszczania swoich miejsc pracy, wyłącznie na poziomie lokalizacji, w której znajduje się system.

	● System musi umożliwiać samodzielne zmienianie przez Zamawiającego m.in. liczby i nazw grup usług i przydzielanie poszczególnych stanowisk do dowolnie wybranych grup. ● Każde stanowisko musi mieć możliwość obsługi więcej niż jednej grupy – Zamawiający musi mieć możliwość edycji wyglądu obsługiwanych biletów, grup ● System musi umożliwiać pracę w sieci LAN i mieć możliwość podłączenia do serwera systemu dodatkowych komputerów znajdujących się na stanowiskach obsługi lub u osób zarządzających. ● Praca w harmonogramie: 1. Praca na kalendarzu, który umożliwia zarządzanie pracą danej grupy osób przypisanych do konkretnych zadań w danym okresie czasu. 2. System ma umożliwiać zarządzanie i planowanie pracy zespołowej w danej kolejce (np. dla Wydziału Komunikacji) a) Osoba koordynująca pracę zespołu ma możliwość przydzielania poszczególnych osób do obsługi poszczególnych typów spraw b) Osoba koordynująca musi mieć możliwość: ✓ Planowanie pracy całego zespołu na wyznaczony okres czasu (np. bieżący tydzień, miesiąc) ✓ Możliwość bieżącego reagowania na przydział danemu użytkownikowi odpowiedniego typu spraw (np. pomoc drugiej osobie w obsłudze danej sprawy przy dużym natężeniu klientów urzędu) ✓ Bieżąca zmiana pracownika do obsługi danej sprawy ● Możliwość tworzenia harmonogramu pracy dla osób obsługujących stanowiska obsługi. ● Automatyczne tworzenie harmonogramu w oparciu o już istniejące zdarzenia. ● Automatyczne wykrywanie dni roboczych tygodnia w oparciu o kalendarz z możliwością edycji dodatkowych dni pracy, np.: odpracowywanych świąt itp. ● System musi mieć możliwość pracy w sieci lan, w celu przekazywania on-line pełnych informacji o postępie załatwiania interesantów, pracy stanowisk itp. oraz możliwość wydruków raportów statystycznych; ● System musi zapewnić poprzez sieć komputerową możliwość zdalnego diagnozowania oraz dokonywania zmiany konfiguracji ustawień systemu w obszarze obsługi klientów; usługa zdalnego dostępu powinna posiadać funkcje zabezpieczenia, uniemożliwiające dokonywania zmian przez osoby nieupoważnione; ● W przypadku zaniku napięcia i ponownego uruchomienia system musi zapewnić automatyczne uruchomienie z utrzymaniem ciągłości kolejki. Realizowane będzie to poprzez zapisywanie aktualnego stanu aplikacji po każdorazowym dokonaniu akcji przez użytkownika; ● System musi umożliwiać (uprawnionym użytkownikom) sprawdzenie w czasie zbliżonym do rzeczywistego (max. 30s) informacji o: liczbie oczekujących interesantów w poszczególnych grupach usług i o liczbie stanowisk w poszczególnych grupach usług; ● System musi zapewniać możliwość umawiania wizyt klientów na określone terminy w dniu umawiania wizyty jak i na następne (opcja kalendarza); ● Umawianie spotkań powinno być możliwe zarówno w czasie wizyty klienta w oddziale, jak i przez telefon lub stronę www; ● Musi istnieć możliwość umówienia wizyty klienta zarówno do grupy usług, jak i do konkretnego pracownika (możliwość wyłączenia); ● System musi zaś umożliwiać zmianę (terminu, osoby personelu umówionej na spotkanie) i generować wiadomość sms bądź email dla klienta

	● System musi umożliwiać usunięcie umówionej wizyty i generować wiadomość sms bądź email do klienta; ● Miejsce obsługi (stanowisko) może ulegać zmianie według zadanych przez użytkownika ustawień w programie sterującym; ● System musi mieć możliwość identyfikacji umówionych klientów przybyłych na spotkanie w sposób zdefiniowany przez zamawiającego; ● System musi umożliwiać aktualnie zalogowanemu pracownikowi na sprawdzanie listy spraw i zgłoszeń z bieżącego dnia ● System musi zapewniać funkcjonalność dodawania ról dla poszczególnych użytkowników systemu ● System musi zawierać funkcjonalność dodawania/usuwania okienek obsługowych typy spraw i modyfikowania listy pracowników ● System musi umożliwiać połączenie odpowiedniej sprawy z odpowiednim miejscem obsługi ● Musi istnieć możliwość powtarzania danej sprawy w 4 trybach: 1. Tryb powtarzania jednorazowego sprawy 2. Tryb powtarzania codziennego sprawy 3. Tryb powtarzania tygodniowego sprawy 4. Tryb powtarzania miesięcznego sprawy ● System musi zapewniać funkcjonalność zarządzania sprawami w skład, której wchodzi możliwość: 1. Nadanie nazwy danej sprawy 2. Możliwość nadania opisu dla danej sprawy 3. Ustalenia czasu obsługi danej sprawy ● Aplikacja ma mieć możliwość organizacji pracy danej kolejki w oparciu o kalendarz. Stopień zarządzania kalendarzem i pracą odpowiada konkretnej roli użytkownika w systemie ● Sposoby rejestracji Klienta: 1. Aplikacja webowa a) Możliwość zdalnego zarejestrowania przez klienta za pomocą strony www b) Potwierdzenie weryfikacji zarejestrowanego klienta za pomocą e-mail i/lub GSM (sms) oraz wygenerowanego wydruku potwierdzenia na drukarce domowej. c) Możliwość weryfikacji klienta za pomocą wybranych danych (pesel, numer VIN itp.) d) Możliwość przez klienta wyboru konkretnego typu sprawy e) Wyświetlenie aktualnego stanu kolejki 2. Infokiosk w Urzędzie a) Umożliwia wydruk biletu do danej kolejki i/lub typu sprawy. Bilet powinien zawierać: ✓ aktualny numer w kolejce ✓ datę i godzinę danej sprawy ✓ numer pokoju i piętro dla danej sprawy ✓ numer okienka b) Potwierdzenie weryfikacji zarejestrowanego klienta za pomocą e-mail i/lub GSM (sms) 3. U osoby w Biurze Obsługi Klienta lub dowolnego uprawnionego pracownika w Urzędzie a) Osoba obsługująca w BOK ma możliwość zalogowania się do systemu kolejkowego i zarejestrowania klienta do danej sprawy (kolejki) b) Umożliwia wydruk biletu do danej kolejki i/lub typu sprawy. Bilet powinien zawierać:

	✓ aktualny numer w kolejce ✓ datę i godzinę danej sprawy ✓ numer pokoju i piętro dla danej sprawy ✓ numer okienka c) Możliwość potwierdzenia weryfikacji zarejestrowanego klienta za pomocą e-mail i/lub GSM (sms)
Raportowanie	System ma posiadać moduł raportów i analiz, umożliwiający zbieranie i przetwarzanie danych statystycznych o pracy Urzędu, takich jak: ● ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, ● ilość wykonywanych operacji w podziale na stanowiska obsługi, ● ilość wykonywanych operacji w podziale na personel w określonym przedziale czasu ● wydajność pracy poszczególnych pracowników indywidualnie ✓ liczba obsłużonych klientów, ✓ efektywnie przepracowany czas, ✓ czas przerw itp. ● czasy oczekiwania na obsługę, ● czasy obsługi klientów, ● czasy realizacji poszczególnych typów operacji. ● monitorowanie zajętości kolejek w czasie rzeczywistym
Algorytm kolejkowy	System kolejkowy oparty o dwa algorytmy kolejkowania zgłoszeń klientów. ● Pierwszy będzie algorytm dynamiczny pozwalający na dowolne wydłużanie czasu obsługi, kolejny klient wywoływany będzie przez pracownika. Rejestracja do kolejki polegająca na wydrukowaniu biletu z kolejnym numerem w wybranej kolejce ● Drugi algorytm - statyczny, rejestrowanie klientów w kolejności zgłoszeń, każda ze spraw jest obsługiwana przez z góry określony czas. Po zakończeniu czasu automatycznie wzywany będzie kolejny klient. Czas obsługi spraw definiowany będzie w systemie przez administratora.
Gwarancja i Wsparcie	W ramach realizacji zamówienia dostawca zapewni Gwarancję na System, oraz asystę techniczną producenta oprogramowania do końca 2027 roku. W ramach asysty technicznej Wykonawca jest zobowiązany do: a) Wsparcia technicznego i serwisowego przez kanały zgłoszeniowe (mail, telefon, helpdesk) w godzinach 7:30-15:30. b) Udostępniania Zamawiającemu bezpłatnych aktualizacji oprogramowania wraz z ich instalacją na środowisku produkcyjnym, c) Nieodpłatne usuwanie usterek (usterka: niepoprawne działanie systemu, które ogranicza jego funkcjonalność, ale nie uniemożliwia jego użytkowania) w terminie 4 dni roboczych od zgłoszenia Wykonawcy, przy czym termin ten rozpoczyna bieg od momentu zgłoszenia usterki za pośrednictwem Systemu helpdesk Wykonawcy, d) Nieodpłatne usuwanie awarii (awaria: niepoprawne działanie systemu, które całkowicie uniemożliwia jego użytkowanie) w terminie 3 dni roboczych od zgłoszenia Wykonawcy, przy czym termin ten rozpoczyna bieg od momentu zgłoszenia awarii za pośrednictwem Systemu helpdesk Wykonawcy, e) Dostarczania aktualnej, zgodnej z wersją systemu instrukcji obsługi.