

Witam,

Zapytanie ①

Odnosnie naszej rozmowy telefonicznej przesyłam liste pytań:

1. Sposób montażu wyświetlaczy lcd-32" - uchwyt sufitowy czy ścienny?
2. Sposób montażu wyświetlaczy stanowiskowych oraz grupowych - sufitowy/ścienny?
3. Okablowanie:
  - czy istnieje możliwość przesłania rys. technicznych (rzutów) pomieszczeń, w których ma być instalowany system? wraz z zaznaczonymi elementami systemu kolejkowego: wyświetlacze stanowiskowe, zbiorcze, grupowe, dispenser, szafa rack (punkt zbiorczy systemu)
  - prosimy o informację o sposobie montażu okablowania strukturalnego: w ścianie/ kanały instalacyjne (korytka)?
  - zakładamy: każdy komputer stanowiskowy jest podłączony do sieci - tak?
  - zasilanie urządzeń: w naszym systemie zasilanie wyświetlaczy stanowiskowych wykonujemy poprzez POE pasywne; prosimy określić możliwości wykorzystania Państwa sieci elektrycznej w celu zasilania dyspensera oraz wyświetlaczy zbiorczych - czy konieczne jest wykonywanie dodatkowego okablowania w celu zasilania tych elementów
4. Funkcje systemu:
  - prosimy wyspecyfikować funkcjonalność systemu kolejkowego, na której Państwu szczególnie zależy

Myślę, że wstępnie wyczerpałem wszystkie zagadnienia; jeśli nasuną się kolejne pytania, będziemy nisać bądź dzwonić.

Dot. Dostawa i montaż systemu wspomagającego zarządzanie obsługą klienta (systemu kolejkowego) wraz z urządzeniami, zapewniającego możliwość rozbudowy wg potrzeb zamawiającego.

Zapytanie ②

W związku z w/w zapytaniem ofertowym z dnia 01.03.2016 r. zwracamy się z uprzejmą prośbą o odpowiedź na następujące pytania dotyczące opisu przedmiotu zamówienia:

1. prosimy o podanie wysokości biletomatu,
2. czy Zamawiający przewiduje logo na biletomacie?
3. prosimy o podanie wielkości/przekątnej wyświetlaczy stanowiskowych,
4. czy jako wyświetlacze stanowiskowe Zamawiający wymaga wyświetlaczy LED czy LCD?
4. prosimy o podanie wielkości/przekątnej wyświetlacza grupowego,
5. prosimy o udostępnienie mapki miejsca zainstalowania systemu kolejkowego.

Jednocześnie z uwagi na znajdujące się na rynku różnorodne systemy kolejkowe o odmiennych funkcjonalnościach zwracamy się z prośbą o określenie szczegółowej funkcjonalności systemu - bez jej określenia będzie dokonane z naruszeniem zasady równego traktowania Wykonawców. W załączeniu przesyłam zakres funkcjonalności dostępnych na rynku systemów kolejkowych z prośbą o określenie, które z nich Zamawiający wymaga w systemie będącym przedmiotem zamówienia.

2 cd

	obsłużonych klientów, efektywnie przepracowany czas, czas przerw (np.).		
c)	czas oczekiwania na obsługę.		
d)	czas obsługi klientów.		
e)	czas realizacji poszczególnych typów operacji.		
13	Możliwość podglądu on-line dla kierownika/administradora co najmniej:		
a)	statusu stanowiska wraz z informacją o zalogowanym użytkowniku, stanie stanowiska,		
b)	informacji o czasie przywołania ostatniego klienta dla każdego stanowiska osobno.		
c)	średnich czasach obsługi i oczekiwania dla każdej kolejki osobno,		
d)	ilości klientów oczekujących i obsłużonych dla każdej kolejki osobno.		

System ma możliwość zbierania i przetwarzania wszelkich danych statystycznych:

L.P.	Funkcja	TAK	NIE
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	Widoczna liczba osób oczekujących na swoją kolej na wyświetlaczu biletomatu (przed wydrukowaniem bileta).		
4	Wydajność pracy poszczególnych pracowników (liczba obsłużonych klientów)		
5	Drukowanie i eksportowanie do formatów xls, csv raportów statystycznych.		
6	System musi umożliwiać wybór rodzaju separatora dla pliku CSV - przecinek, średnik lub tabulator, a także rodzaj kodowania.		
7	Statystyki pracy oddziału za dowolny okres czasu z dokładnością do jednego dnia - wykazujące ile klientów oczekiwało lub było obsługiwanych dłużej niż np. 10 min. (system musi dać możliwość wprowadzenia tej wartości dla każdej z kolejek osobno).		
8	Możliwość rozbudowy systemu:		
	Do minimum 4 automatów biletowych pracujących jednocześnie.		
	Do rozszerzenia ilości stanowisk.		
	Jeden wyświetlacz wyświetla informacje z wielu stanowisk.		

Funkcjonalność systemu kolejkowego:

2 cd

L.P.	Funkcja	TAK	NIE
1	Funkcjonuje w środowisku Windows lub równoważnym.		
2	System działa na serwerze bez konieczności jego ręcznego uruchamiania.		
3	System umożliwia tworzenie nieograniczonej ilości kolejek i grupowania ich w grupy.		
4	System umożliwia tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne kolejki są obsługiwane szybciej.		
5	Każde stanowisko może obsługiwać więcej niż jedną kolejkę.		
6	System umożliwia dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi grupami spraw, bez konieczności ponownego pobierania biletu.		
7	W przypadku zaniku napięcia, po ponownym uruchomieniu biletomatu (lub biletomatów) system powinien zapewniać automatyczne uruchomienie z utrzymaniem ciągłości kolejki.		
8	System powinien zapewniać wydawanie biletów w ramach ustalonych harmonogramów godzinowych (w godzinach pracy wskazanych przez Zamawiającego) lub w zakresie puli dziennej (z możliwością konfiguracji każdego dnia tygodnia osobno) lub dynamicznie w taki sposób, aby wydawać bilety tylko tym klientom, których można obsłużyć w godzinach pracy. Administrator dodatkowo powinien mieć możliwość blokowania wydawania biletów do całości systemu lub do każdej kolejki z osobna.		
9	Powinna istnieć możliwość blokowania wydawania biletów w sytuacji, kiedy spodziewany czas obsługi przekracza poza godziny pracy.		
10	System powinien umożliwiać umawianie wizyt na bieżący i kolejne dni zarówno poprzez Internet, jak i u pracownika.		
11	System powinien generować zapowiedzi słowne informując o zaproszeniu klienta do stanowiska. Zapowiedź powinna zawierać m.in. numer biletu, numer stanowiska.		
12	System posiada moduł raportów i analiz, umożliwiający zbieranie i przetwarzanie wszelkich danych statystycznych o pracy:		
a)	ilość wykonywanych operacji w podziale na rodzaje, stanowiska obsługi oraz personel w określonym przedziale czasu;		
b)	wydajność pracy poszczególnych pracowników indywidualnych (liczba		