

AL-LM.272-20/17/ZP/PN

*wszyscy Wykonawcy*

Dotyczy przetargu nieograniczonego na zadanie: „*Dostawa, instalacja, konfiguracja i uruchomienie systemu kolejkowego na potrzeby Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu*”.

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn. zm.) Zamawiający informuje, iż od uczestników postępowania wpłynęły zapytania dotyczące wyjaśnienia treści SIWZ:

**Pytanie 5**

„dyspenser powinien umożliwiać pobranie kodu QR wykorzystywanego do śledzenia stanu kolejki na urządzeniach mobilnych”

Zwracamy się z prośbą o sprecyzowanie w jaki sposób informacja o stanie kolejki ma być przekazywana na urządzenia mobilne np. czy system ma wysyłać sms o ilości biletów oczekujących w kolejce?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, system kolejkowy posiadać będzie funkcjonalność prezentacji stanu kolejek na stronie internetowej. Dla klientów, którzy pobrali bilet wraz z kodem QR, powinna być dostępna aplikacja na urządzenia mobilne, prezentująca dwie wartości istotne dla danej kolejki: numer aktualnie obsługiwanego klienta oraz przewidywany czas oczekiwania.

**Pytanie 6**

Wymagania w zakresie zarządzania i sterowania kolejką klientów

- dzienny limit klientów obsługiwanych dla tej kolejki;
- dzienna pula biletów wydawanych na dyspenserze”

Prosimy o wyjaśnienie różnic pomiędzy powyższymi parametrami, ponieważ dzienny limit klientów powinien być równoznaczny z dzienną pulą wydawanych biletów

**Odpowiedź:**

System kolejkowy obsługuje klientów, którzy pobrali bilety z dyspenserów oraz klientów, którzy zarezerwowali wizytę poprzez stronę internetową (rezerwacja online). Dzienna pula biletów dla każdej kolejki jest równa dziennemu limitowi klientów obsługiwanych dla tej kolejki pomniejszonemu o liczbę osób, którzy zarezerwowali wizytę na dany dzień na stronie internetowej. Przy tworzeniu nowej kolejki liczby te są sobie równe, natomiast w trakcie pracy systemu drugi parametr powinien być wyliczony przed rozpoczęciem pracy w danym dniu.

**Pytanie 7**

wyświetlaczach LCD (tylko kolejki dla danej lokalizacji) oraz na stronie internetowej systemu;

wyświetlane dane powinny zawierać informacje o aktualnie obsługiwanym numerze, liczbie oczekujących klientów oraz średnim czasie obsługi klienta w danej kolejce”

Prosimy o sprecyzowanie czy informacja o średnim czasie obsługi ma być wyświetlana zarówno na stronie internetowej jak również na wyświetlaczu LCD. Opisana funkcjonalność dot. Wyświetlania średniego czasu oczekiwania na wyświetlaczu LCD nie jest powszechnie stosowanym rozwiązaniem i może wskazywać na konkretnego producenta, w związku z czym prosimy o wykreślenie tego punktu, w celu zachowania uczciwej konkurencji

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wymaga prezentacji średniego czasu obsługi klienta na wyświetlaczach LCD. Natomiast na stronie internetowej musi być prezentowana informacja o średnim czasie obsługi klienta dla danej kolejki. Zobacz także odpowiedź na pytanie 1.

#### **Pytanie 8**

„Wymagania w zakresie obsługi terminali i wyświetlaczy stanowiskowych.

Pracownik musi mieć możliwość wykonania na terminalu następujących czynności:

- czasowego wstrzymania obsługi klientów”

Prosimy o sprecyzowanie powyższego zapisu. Czy chodzi tutaj o możliwość wylogowania pracownika na terminalu stanowiskowym i tym samym wyłączenie stanowiska z obsługi?

#### **Odpowiedź:**

Tak. Chodzi tutaj o możliwość wylogowania pracownika na terminalu stanowiskowym i tym samym wyłączenie stanowiska z obsługi?

#### **Pytanie 9**

„system musi umożliwiać wysłanie specjalnego komunikatu do Administratora (np. „agresywny klient”, „muszę na chwilę wyjść”, itp.), poprzez naciśnięcie przez operatora pojedynczego przycisku na terminalu stanowiskowym”

Opisana funkcjonalność nie jest powszechnie stosowanym rozwiązaniem i może wskazywać na konkretnego producenta, w związku z czym prosimy o wykreślenie tego punktu, w celu zachowania uczciwej konkurencji

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wymaga, aby system posiadał powyższą funkcjonalność. Jest ona niezbędna ze względu na rozproszenie systemu kolejkowego i dużą liczbę stanowisk.

#### **Pytanie 10**

„Wymagania w zakresie prezentacji informacji na wyświetlaczach głównych LCD

system musi zapewniać możliwość:

- wyświetlenia, w trybie priorytetowym, przygotowanych przez Administratora komunikatów dotyczących funkcjonowania systemu kolejkowego”

Prosimy o doprecyzowanie jakie komunikaty dot. Funkcjonowania systemu mają się wyświetlać na ekranach informacyjnych?

#### **Odpowiedź:**

Są to istotne dla klientów komunikaty związane z zakłóceniami w normalnej obsłudze klienta lub funkcjonowaniu systemu kolejkowego, np. informacja o awarii dyspensera, zamknięciu części stanowisk, czasowym wstrzymaniu obsługi klientów, itp.

#### **Pytanie 11**

„Wymagania w zakresie dostępu do systemu kolejkowego przez Internet

Administrator musi mieć możliwość zamieszczenia na stronie krótkiego komunikatu oraz jego usunięcia ze strony”

Prosimy o sprecyzowanie czy zamieszczane komunikaty mają dotyczyć konkretnych kolejek czy też chodzi o ogólne komunikaty informacyjne na stronie głównej z rezerwacjami?

#### **Odpowiedź:**

Chodzi o ogólne, istotne komunikaty dotyczące obsługi klientów i funkcjonowania systemu kolejkowego. Powinny się pojawiać na każdej stronie portalu rezerwacji.

#### **Pytanie 12**

„Wymagania w zakresie panelu administracyjnego systemu kolejkowego

z panelu administracyjnego musi być możliwość pełnego zarządzania stanowiskami obsługi klientów”

Prosimy o sprecyzowanie w jakim zakresie administrator ma zarządzać stanowiskami obsługi klientów?

#### **Odpowiedź:**

Administrator musi posiadać co najmniej możliwość:

1. włączania i wyłączania stanowiska w systemie kolejkowym;
2. przydzielania pracownika do stanowiska;
3. przydzielania kolejki do stanowiska;
4. przydzielania priorytetów do kolejki ;
5. zmiany ustawień parametrów przypisanych w systemie do stanowisk

Zamawiający informuje, że niniejsze pismo pozostaje bez wpływu na treść ogłoszenia o zamówieniu i nie powoduje zmiany terminu składania ofert. Odpowiedzi na pytania zostały zamieszczone na stronie internetowej Zamawiającego.

ZASTĘPCA DYREKTORA BIURA  
Administracji i Logistyki

*Piotr Brzozek*