

Katowice, 28 czerwca 2018 r.

BA.I.272.13.2018

## WSZYSCY WYKONAWCY

**dot.: odpowiedzi na pytania i modyfikacji SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego zakup nowego systemu kolejkowego do BOK-u Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach, Bielsku-Białej oraz Częstochowie.**

W odpowiedzi na pytania Wykonawcy, które wpłynęły w dniu 27.06.2018r., w trybie art. 38 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 29.01.2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn.zm.) Zamawiający udziela odpowiedzi na zadane pytania:

### **Pytanie 1:**

W dokumencie SIWZ, załącznik nr 3, Specyfikacja Techniczna, pkt 3 Wymagania Techniczne dla urządzeń, zamawiający wskazuje, że automat biletowy powinien być wyposażony w ekran dotykowy, zamontowany pionowo.

PYTANIE: Zdecydowana większość dostawców systemów kolejkowych na rynku polskim oferuje biletomaty z ekranami dotykowymi o formacie 4:3 lub 16:9. Tego typu monitory nie są montowane pionowo. Jednocześnie nie widzimy zasadności tego typu rozwiązania, ponieważ orientacja monitora nie ma żadnego wpływu na czytelność i możliwości konfiguracyjne.

Powyższy zapis wskazuje na rozwiązanie konkretnego wykonawcy (firma QMS sp. z o.o.), która jako jedyna na rynku polskim oferuje automaty biletowe z ekranem zamontowanym pionowo. Tego typu zapis utrudnia uczciwą konkurencję i równe traktowanie oferentów, w związku z czym prosimy o wykreślenie tego zapisu z wymagań technicznych.

### **Odpowiedź:**

Zamawiający wykreśla z wymagań technicznych zapis dot. pionowego montażu ekranu dotykowego w automacie biletowym.

### **Pytanie nr 2:**

W dokumencie SIWZ, załącznik nr 3, Specyfikacja Techniczna, pkt 3 Wymagania Techniczne dla urządzeń, Zamawiający wskazuje, że wyświetlacz stanowiskowy powinien mieć możliwość wyświetlania całego numeru biletu składającego się maksymalnie z 5 znaków.

PYTANIE: większość dostawców na rynku polskim oferuje wyświetlacze stanowiskowe 4 znakowe. Powyższe rozwiązanie zawarte w wymaganiach technicznych nie jest powszechnie stosowane i może wskazywać na rozwiązanie konkretnego dostawcy. Prosimy o wykreślenie tego zapisu z wymagań technicznych oraz dopuszczenie wyświetlaczy stanowiskowych 4 znakowych.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dopuszcza zastosowanie wyświetlaczy stanowiskowych LED 4 znakowych.

**Pytanie nr 3:**

W dokumencie SIWZ, załącznik nr 3, Specyfikacja Techniczna, pkt 7 Licencja rozszerzona, Zamawiający oczekuje dostarczenia kodów źródłowych do oprogramowania.

PYTANIE: W większości przypadków dostawcy systemów kolejkowych udzielają klientom licencji bezterminowej, niewyłącznej. Oprogramowanie jest oferowane w tej samej wersji innym klientom, co uniemożliwia przekazania kodów źródłowych do oprogramowania, ponieważ nie jest to oprogramowanie wyprodukowane wyłącznie dla Zamawiającego, czyli jemu dedykowane. Przekazanie kodów źródłowych narusza tajemnicę przedsiębiorstwa i stanowi zagrożenie naruszenia interesów producenta oprogramowania. Przesłanki, na które powołuje się zamawiający nie są wystarczające by żądać przekazania kodów źródłowych. Większość dostawców na rynku polskim jest jedynie dystrybutorami oprogramowania producentów zagranicznych, tak więc upadłość dostawcy czy podniesienie warunków finansowych za serwis nie stwarzają zagrożenia dla interesów Zamawiającego, ponieważ w tych wypadkach może on skorzystać z wsparcia producenta bądź innych dystrybutorów.

W związku z powyższym prosimy o wykreślenie tego zapisu z wymagań technicznych

**Odpowiedź:**

Zamawiający podtrzymuje wymagania wskazane w opisie przedmiotu zamówienia.

**Pytanie 4.**

Zamawiający wymaga dostarczenia wyświetlaczy stanowiskowych LED 5 znakowych.

Czy Zamawiający dopuści wyświetlacze stanowiskowe LED 4 znakowe biorąc pod uwagę, że takie rozwiązanie jest powszechnie używane w Urzędach Wojewódzkich? Wyświetlacze stanowiskowe 4 znakowe pozwalają na stworzenie co najmniej 24 osobnych prefiksów literowych do różnych kolejek co jest wystarczające do skutecznego i zrozumiałego dla interesantów rozdzielenia rodzaju spraw. Dodatkowo informuję, że pojemność numeracyjna gwarantowana przez 4 znakowe wyświetlacze jest wystarczająca przy oczekiwanej dziennej ilości interesantów.

**Odpowiedź:**

Zamawiający udzielił odpowiedzi odpowiadając na pytanie nr 2.

Zamawiający uwzględnił sugestie Wykonawców dokonując na mocy art. 38 ust.4 ustawy Pzp modyfikacji SIWZ.

**Modyfikacja SIWZ polega na zmianie zapisów w Specyfikacji technicznej – opisie przedmiotu zamówienia (załącznik Nr. 3 do SIWZ) odpowiednio:**

Mianowicie:

1. Zmianie ulega zapis w Rozdziale 3 (tabela Automat biletowy (dotykowy) - wymagane parametry - wiersz 6).

**Było:**

*„Ekran dotykowy w technologii SAW o podwyższonej odporności na uszkodzenia, zamontowany pionowo, przekątna minimum 19 cali, rozdzielczość nie mniej niż 1280x1024 pikseli”.*

**Jest:**

*„Ekran dotykowy w technologii SAW o podwyższonej odporności na uszkodzenia, przekątna minimum 19 cali, rozdzielczość nie mniej niż 1280x1024 pikseli.”*

2. Zmianie ulega zapis w Rozdziale 3 (tabela Wyświetlacz stanowiskowy (LED) - wymagane parametry - wiersz 3)

**Było:**

*„Możliwość wyświetlania całego numeru biletu składającego się maksymalnie z pięciu znaków.”*

**Jest:**

*„Możliwość wyświetlania całego numeru biletu składającego się minimalnie z czterech znaków”.*

oraz w Rozdziale 4 pkt 1) lit. g.

**Było:**

*„System musi umożliwiać tworzenie osobnych kolejek do poszczególnych usług, wchodzących w skład kategorii usług. Każda kolejka musi posiadać unikalny prefiks literowy np. „AA123”, „AB123” itd.”*

**Jest:**

*„System musi umożliwiać tworzenie osobnych kolejek do poszczególnych usług, wchodzących w skład kategorii usług. Każda kolejka musi posiadać unikalny prefiks literowy np. „A123”, „B123” itd.”*

Pozostałe zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

W załączeniu aktualna wersja załącznika nr 3 do SIWZ Specyfikacji technicznej – opis przedmiotu zamówienia.

Dyrektor  
Biura Administracyjnego  
  
Dorota Drdzeń

Kierownik Oddziału  
M. Zamojski Publicznych  
Tomasz Olbryś  


## SPECYFIKACJA TECHNICZNA – opis przedmiotu zamówienia

### 1. Informacje ogólne.

- 1) Przedmiotem zamówienia jest dostawa, montaż i uruchomienie fabrycznie nowych urządzeń wraz z oprogramowaniem stanowiącym kompletny system kolejkowy (zwany dalej Systemem), umożliwiający zarządzanie ruchem klientów oraz rezerwację wizyt przez sieć Internet, w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w lokalizacjach:  
Śląski Urząd Wojewódzki (ŚUW) w Katowicach, ul. Jagiellońska 25  
Placówka ŚUW w Bielsku-Białej, ul. Piastowska 40  
Placówka ŚUW w Częstochowie, ul. Sobieskiego 7  
w tym świadczenie opieki autorskiej i usługi serwisowej.
- 2) Szczegółowe wymagania Zamawiającego zostały określone w:  
Rozdział 2 - Wymagania ilościowe dla urządzeń,  
Rozdział 3 - Wymagania techniczne dla urządzeń,  
Rozdział 4 - Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu,  
Rozdział 5 - Dodatkowe wymagania.
- 3) Realizacja zamówienia z uwagi na specyfikę, została podzielona na cztery główne etapy:
  - a) I etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Katowice ul. Jagiellońska 25 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu;
  - b) II etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Bielsko-Biała ul. Piastowska 40 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu;
  - c) III etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Częstochowa ul. Sobieskiego 7 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu;
  - d) IV etap obejmuje wdrożenie modułu umożliwiającego rezerwację wizyt przez Internet.
- 4) Zamawiający wymaga dostawy Systemu, którego wdrożenie nie może generować dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego związanych z licencjonowaniem (np. systemów operacyjnych lub bazodanowych). W związku z powyższym Zamawiający wymaga precyzyjnego opisu zastosowanego licencjonowania a zaproponowane rozwiązanie musi być zgodne z zasadami licencjonowania, określonymi przez producentów oprogramowania wchodzącego w skład proponowanego Systemu.
- 5) W wyznaczonym przez Zamawiającego terminie odbioru, Strony umowy przystąpią do czynności odbioru oraz przeprowadzą testy akceptacyjne. W przypadku gdy Zamawiający podczas czynności odbioru nie stwierdzi niewykonania lub nieprawidłowego wykonania jakiegokolwiek punktu testu akceptacyjnego (opracowanego przez Zamawiającego), Strony podpiszą protokół odbioru danego etapu bez zastrzeżeń.

## 2. Wymagania ilościowe dla urządzeń.

Lp	Nazwa	Lokalizacja Katowice Jagiellońska 25	Lokalizacja Bielsko-Biała Piastowska 40	lokalizacja Częstochowa Sobieskiego 7	Razem
1	Automat biletowy (dotykowy)	3 szt.	2 szt.	2 szt.	7 szt.
2	Wyświetlacz główny (monitor LCD)	9 szt.	4 szt.	6 szt.	19 szt.
3	Wyświetlacz stanowiskowy (LED)	25 szt.	13 szt.	16 szt.	54 szt.
4	Terminal stanowiskowy sprzętowy	25 szt.	13 szt.	16 szt.	54 szt.

## 3. Wymagania techniczne dla urządzeń.

<b>Automat biletowy (dotykowy) - wymagane parametry</b>	
1	Obudowa stojąca z przeznaczeniem do użytkowania wewnątrz budynków, z możliwością stałego zamocowania do podłogi.
2	Dostęp do wnętrza obudowy zabezpieczony zamkiem patentowym.
3	Obudowa zapewniająca utrzymanie (poprzez system wentylacyjny) odpowiedniej temperatury dla pracy zamontowanych podzespołów.
4	Grafika i tekst (wzór zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym), umieszczona na froncie obudowy w sposób zapewniający ich trwałość.
5	Kolorystyka obudowy (do ustalenia z Zamawiającym na etapie realizacji dostawy).
6	Ekran dotykowy w technologii SAW o podwyższonej odporności na uszkodzenia, przekątna minimum 19 cali, rozdzielczość nie mniej niż 1280x1024 pikseli.
7	Zabudowana drukarka termiczna z obcinaczem papieru, zapewniającym regulowaną długość biletu, wykorzystująca powszechnie dostępny papier termiczny o szerokości druku minimum 60 mm.
8	Wyposażony w urządzenie sterujące z interfejsem sieciowym, umożliwiającym połączenie z siecią komputerową.
<b>Wyświetlacz główny (monitor LCD) - wymagane parametry</b>	
1	Przekątna ekranu nie mniej niż 42 cale, wbudowane głośniki.

2	Przeznaczony do pracy ciągłej (minimum 16/24 godz.).
3	Wyposażony w uchwyt umożliwiający mocowanie do ściany lub sufitu.
4	Wyposażony w urządzenie sterujące z interfejsem sieciowym, umożliwiającym połączenie z siecią komputerową.
<b>Wyświetlacz stanowiskowy (LED) - wymagane parametry</b>	
1	Kolor wyświetlanych znaków - czerwony.
2	Wysokość pojedynczego znaku minimum 8 cm.
3	Możliwość wyświetlania całego numeru biletu składającego się minimalnie z czterech znaków.
4	Obudowa w kolorze (do ustalenia z Zamawiającym na etapie realizacji dostawy).
5	Komunikacja TCP/IP.
6	Interfejs połączeniowy RJ45.
7	Zasilanie w technologii PoE.
<b>Terminal stanowiskowy (sprzętowy) - wymagane parametry</b>	
1	Wbudowany wyświetlacz LCD.
2	Interfejs połączeniowy RJ45.
3	Zasilanie w technologii PoE.

#### 4. Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu.

##### 1) Wymagania ogólne.

- a) Systemem musi sterować jeden serwer (umiejscowiony w lokalizacji Katowice, ul. Jagiellońska 25), który powinien zostać wdrożony w formie maszyny wirtualnej, na platformie wirtualizacyjnej będącej w posiadaniu Zamawiającego.
- b) Elementy Systemu tj. serwer, wyświetlacze, automaty biletowe, terminale, muszą się ze sobą komunikować się za pośrednictwem sieci LAN i protokołu TCP/IP.
- c) Wymagane jest oprogramowanie zarządzające Systemem, działające w architekturze www (nie wymagające instalacji na stanowisku komputerowym użytkownika), do którego dostęp poprzez przeglądarkę internetową poprzedzony będzie koniecznością autoryzacji loginem i hasłem.

- d) System musi posiadać możliwość zarządzania użytkownikami (m.in.: nadawanie/zmiana uprawnień/ról w Systemie, przypisywanie do poszczególnych usług/stanowisk obsługi). Zamawiający zakłada utworzenie min. 3 rodzajów ról w Systemie: administrator, pracownik nadzorujący, pracownik obsługi.
- e) System musi posiadać możliwość bieżącego monitoringu obsługi na stanowiskach pracy.
- f) Interfejs oprogramowania zarządzającego musi być w całości w języku polskim.
- g) System musi umożliwiać tworzenie osobnych kolejek do poszczególnych usług, wchodzących w skład kategorii usług. Każda kolejka musi posiadać unikalny prefiks literowy np. „A123”, „B123” itd.
- h) Informacja o aktualnie wzywającym numerze klienta do stanowiska obsługi, musi być prezentowana na wyświetlaczu stanowiskowym oraz głównym.
- i) System musi umożliwiać wydzielenie osobnej kolejki dla klientów z rezerwacji internetowej.
- j) System musi umożliwiać tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne usługi są obsługiwane szybciej (z priorytetem na wybranych stanowiskach).
- k) Każde stanowisko musi umożliwiać obsługę dowolnej ilości zdefiniowanych w Systemie usług.
- l) System musi umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi usługami (na początek lub koniec kolejki wraz z możliwością wybrania stanowiska obsługi) bez konieczności ponownego pobierania biletu.
- m) System musi zapewnić możliwość umawiania wizyty klientów na określone terminy. Umawianie wizyt powinno być możliwe przez pracownika w czasie obecności klienta w Urzędzie lub samodzielnie przez klienta poprzez dedykowaną stronę (aplikację) internetową.
- n) System musi umożliwiać usunięcie umówionej wizyty (funkcjonalność w formie opcji do ustawienia przez oprogramowanie zarządzające Systemem) oraz zdefiniowania przedziału czasu w którym można zrealizować rezerwację.
- o) W przypadku zaniku napięcia zasilania, System musi zapewniać automatyczne wznowienie swojej pracy z zachowaniem poprzedniego stanu.
- p) System musi zapewniać możliwość określenia ilościowego lub czasowego limitu wydawania biletów do poszczególnych usług, uwzględniając również rezerwacje internetowe.

- q) System musi zapewniać automatyczną oraz manualną możliwość blokowania wydawania biletów do poszczególnych usług.
- r) System musi umożliwiać definiowanie i generowanie statystyk zdarzeń oraz historii obsługi min. w zakresie:
- czasu oczekiwania i liczby obsłużonych klientów (z podziałem na poszczególne stanowiska, pracowników, usługi wraz z uwzględnieniem czasu minimalnego, średniego i maksymalnego), z możliwością wyboru dowolnego przedziału czasowego,
  - czasu obsługi i liczby obsłużonych klientów (z podziałem na poszczególne stanowiska, pracowników, usługi wraz z uwzględnieniem czasu minimalnego, średniego i maksymalnego), z możliwością wyboru dowolnego przedziału czasowego.
- s) System musi umożliwiać prezentację generowanych statystyk w postaci wykresów.
- t) Wymagane jest aby System umożliwiał zapisywanie zdefiniowanych statystyk w formie szablonów, możliwych do ponownego wykorzystania.
- u) System musi umożliwiać wydruk statystyk oraz ich eksport do formatu plików pdf oraz xls.
- v) Menu automatu biletowego musi umożliwiać wybór wersji językowej (polskiej, angielskiej i rosyjskiej, z możliwością dodania innych wersji w późniejszym czasie) kategorii usług, poszczególnych usług oraz zapewniać intuicyjną nawigację pomiędzy poszczególnymi ekranami.
- w) Administrator Systemu musi mieć możliwość definiowania wszystkich informacji prezentowanych na ekranie automatu biletowego.
- x) Każdy automat biletowy musi umożliwiać wyświetlanie różnych, niezależnych od innych automatów biletowych, rodzajów informacji.
- y) Wymagana jest możliwość definiowania i wyświetlania na ekranie automatu biletowego komunikatów (w tym komunikatów czasowych), w różnej formie i szacie graficznej w zależności od potrzeb Zamawiającego.
- z) Bilety drukowane w automacie biletowym muszą być odcinane, ułatwiając tym samym czynność pobierania biletu przez klienta.
- aa) Wymagane jest aby treść każdego biletu można było indywidualnie definiować dla każdej usług oddzielnie.



- bb) Po wyborze wersji językowej, bilet powinien zostać wydrukowany w wybranej wersji językowej.
- cc) Wymagana jest możliwość drukowania na biletach polskich znaków diakrytycznych oraz znaków alfabetu specyficznych dla wybranej wersji językowej.
- dd) Na bilecie wymagana jest możliwość drukowania wszystkich lub tylko wybranych poniższych informacji:
- imię i nazwisko klienta (w przypadku rezerwacji internetowej),
  - logo i nazwa Urzędu,
  - daty i godziny wydania biletu,
  - numer kolejny klienta,
  - nazwa usługi,
  - przewidywany czas oczekiwania na obsługę,
  - liczba czekających klientów osób do wybranej usługi,
  - zakres stanowisk na których wybrana usługa może być zrealizowana,
  - inną dowolną grafiką lub tekst.
- ee) Wymagana jest funkcjonalność sygnalizacji konieczności wymiany papieru w drukarce termicznej automatu biletowego.
- ff) Wymagana jest możliwość dzielenia powierzchni ekranu wyświetlacza głównego (monitora LCD) na obszary, które będą prezentowały odrębne rodzaje informacji.
- gg) Każdy wyświetlacz główny musi umożliwiać wyświetlanie różnych, niezależnych od innych wyświetlaczy rodzajów informacji.
- hh) Wyświetlacz musi umożliwiać prezentowanie informacji zbiorczych o ilości osób oczekujących do danej usługi, czasie oczekiwania do danej usługi, kolejności wezwań do stanowisk obsługi oraz treści informacyjnych i komunikatów dla klientów (w układzie graficznym uzgodnionym z Zamawiającym), którymi mogą być: bieżąca data i godzina, strony internetowe, filmy, grafiki, prezentacje itp.
- ii) Administrator Systemu musi mieć możliwość definiowania i wyboru poszczególnych informacji prezentowanych na wyświetlaczach.
- jj) Terminal stanowiskowy (sprzętowy) musi umożliwiać:
- logowanie pracownika do Systemu za pomocą indywidualnego hasła,
  - wezwanie klienta,

- ponowne wezwanie klienta,
  - wezwanie klienta poza kolejnością,
  - transfer klientów pomiędzy kategoriami usług, usługami, stanowiskami (na początek lub koniec kolejki wraz z możliwością wybrania stanowiska obsługi),
  - zakończenie obsługi klienta,
  - wylogowanie pracownika z Systemu,
- kk) Wyświetlacz LCD terminala stanowiskowego powinien prezentować min. następujące informacje:
- numer aktualnie obsługiwanego klienta,
  - ilość klientów oczekujących w kolejce do wybranej usługi,
- ll) System musi umożliwiać generowanie zapowiedzi głosowych, informujących o zaproszeniu klienta do stanowiska obsługi.
- mm) Zapowiedź głosowa ma być generowana w języku wybranym przez klienta podczas wydruku biletu,
- nn) Nagłośnienie wykorzystywane przy zapowiedziach głosowych, musi być realizowane z wykorzystaniem głośników wbudowanych w wyświetlacz główny (monitor LCD),  
(w przypadku gdy poziom głośności i jakość zapowiedzi generowanych w powyższy sposób będzie nieakceptowalna dla Zamawiającego, Wykonawca musi zapewnić wdrożenie podsystemu głosowego składającego się ze wzmacniacza (lub wzmacniaczy) oraz głośnika (lub głośników).
- oo) Zapowiedź głosowa powinna być poprzedzona sygnałem gongu i zawierać pełny numer biletu oraz numer stanowiska obsługi.
- 2) Wymagania w zakresie funkcjonalności rezerwacji wizyt przez sieć Internet oraz w Urzędzie przez pracownika.
- a) Rozwiązanie musi umożliwiać umawianie wizyt klientów z wykorzystaniem dedykowanej strony www (aplikacji internetowej), działającej na infrastrukturze (serwerze) Wykonawcy.
- b) Strona www rezerwacji internetowej, musi być dostosowana do poprawnego wyświetlania w przeglądarkach urządzeń mobilnych i desktopowych oraz zapewnić spełnienie wymagań WCAG 2.0, z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w

sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

- c) Rozwiązanie musi umożliwiać definiowanie w Systemie:
- ilości możliwych rezerwacji w danym dniu, wraz z określeniem godzin przyjęć (indywidualnie dla każdej usługi),
  - ilości dni przyszłych w których można zarezerwować wizytę,
  - kalendarza dni wolnych od pracy oraz niestandardowych dni pracy Urzędu,
- d) Rozwiązanie musi umożliwiać definiowanie dowolnej liczby usług oraz pól tekstowych, które będą wymagane do wypełnienia przez klienta podczas rezerwacji wizyty (polami tekstowym wymaganymi na etapie wdrożenia rozwiązania są: imię i nazwisko klienta oraz adres e-mail klienta),
- e) Zamawiający otrzyma możliwość edycji wyglądu strony www służącej do rezerwacji,
- f) Rozwiązanie musi zapewniać rezerwowanie wizyty klienta bez konieczności rejestracji lub posiadania jakiegokolwiek konta w Systemie,
- g) Rozwiązanie musi posiadać zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów), które automatycznie będą pobierały bilety,
- h) Rozwiązanie musi ograniczać możliwość dokonywania więcej niż jednej rezerwacji internetowej do danej usługi dziennie przez tą samą osobę (parametrami uwzględnianymi przy weryfikacji przez System powinny być imię, nazwisko, adres email),
- i) Na zakończenie procesu rezerwacji, klient musi otrzymać informację (na podany adres email oraz w oknie przeglądarki internetowej), zawierającą potwierdzenie dokonanej rezerwacji oraz kod umożliwiający pobranie biletu w automacie biletowym.
- j) Rozwiązanie musi umożliwiać definiowanie treści informacji potwierdzającej rezerwację, indywidualnie do każdej usługi.
- k) Rozwiązanie musi umożliwiać wybór wersji językowej (polskiej, angielskiej, rosyjskiej).

## **5. Dodatkowe wymagania.**

- 1) Termin wykonania.

Maksymalny termin wykonania całości przedmiotu zamówienia do 03.12.2018r.

- 2) Instalacja, montaż i konfiguracja Systemu.
- a) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć przedmiot zamówienia własnym transportem i na własny koszt.
  - b) Wykonawca zapewni montaż wszystkich urządzeń Systemu włącznie z przygotowaniem i podłączeniem koniecznych do jego działania mediów (np. instalacji zasilającej i logicznej).
  - c) Wykonawca dostarczy i zamontuje wszelkiego typu urządzenia, osprzęt i oprogramowanie, niewymienione w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia, konieczne do uruchomienia i poprawnego funkcjonowania Systemu.
  - d) Wszelkie prace związane z montażem i uruchomieniem Systemu, powinny być wykonywane w sposób nie zakłócający funkcjonowanie pracy Urzędu (w szczególności obsługi klientów).
  - e) Zamawiający informuje, że w lokalizacji Katowice ul. Jagiellońska 25, obecnie funkcjonuje system kolejkowy innego producenta, którego działanie musi zostać utrzymane do momentu wdrożenia Systemu zaoferowanego przez Wykonawcę. Ze względu na specyfikę budynku (obiekt zabytkowy), konieczne będzie maksymalne wykorzystanie istniejącej infrastruktury okablowania strukturalnego (lokalizacje w Bielsku-Białej, ul. Piastowska 40 oraz w Częstochowie, ul. Sobieskiego 7 nie posiadają obecnie żadnego systemu kolejkowego).
  - f) Wykonawca zapewni montaż urządzeń Systemu w miejscach wskazanych przez Zamawiającego, zgodnie z załączonymi do niniejszego opisu planami.
  - g) Zamawiający zaleca Wykonawcy dokonanie wizji lokalnej, w celu szczegółowego zapoznania się z warunkami występującymi w wymienionych w ust. 1, pkt. 1.1. lokalizacjach oraz optymalnego dopasowania oferty.
  - h) Wykonawca zapewni instalację i konfigurację oprogramowania systemowego i użytkowego wchodzącego w skład Systemu.
  - i) Wykonawca zapewni możliwość sprzętowej i programowej rozbudowy Systemu.
  - j) Wykonawca zapewni szkolenia pracowników Zamawiającego w zakresie administracji, obsługi i konserwacji Systemu.
  - k) Przewidywana liczba uczestników szkoleń wynosi ok. 125 osób, w tym ok. 100 pracowników obsługi Systemu, ok. 15 pracowników nadzorujących oraz ok. 10 administratorów Systemu.
  - l) Szkolenia muszą być przeprowadzone w określonych przez Zamawiającego podgrupach, we wszystkich lokalizacjach wymienionych w ust. 1, pkt. 1.1.

- m) Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumentację użytkownika Systemu, wydaną w języku polskim, w wersji papierowej i elektronicznej w ilości 3 kompletów.
- n) Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumentację powykonawczą i techniczną Systemu, wydaną w języku polskim, w wersji papierowej i elektronicznej w ilości 3 kompletów.
- o) Wykonawca przekaze Zamawiającemu instrukcje obsługi, karty katalogowe wszystkich dostarczonych urządzeń wchodzących w skład Systemu, w wersji papierowej lub elektronicznej.
- p) W ramach zamówienia, Wykonawca dostarczy dla Zamawiającego materiały eksploatacyjne do drukowania biletów (papier) na okres 6 miesięcy. Do kalkulacji oferty przetargowej należy przyjąć, że Zamawiający obsługuje średnio we wszystkich lokalizacjach 20 000 klientów miesięcznie.

#### **6. Licencje standardowa.**

- 1) Wykonawca udzieli Zamawiającemu standardowej licencji wielostanowiskowej i niewyłącznej na użytkowanie Systemu przez Zamawiającego, nie ograniczonej w zakresie liczby użytkowników w ramach instytucji Zamawiającego oraz dostarczy oświadczenie, że posiada pełne prawo do dysponowania licencjami na dostarczone oprogramowanie, które jest wolne od wad prawnych.
- 2) Licencja będzie udzielona na czas nieoznaczony i nie będzie mogła zostać w żaden sposób ograniczona, wypowiedziana lub rozwiązana przez Wykonawcę.
- 3) Zamawiający w ramach użytkowania dostarczanego Systemu ma prawo do bezterminowego używania go zgodnie z jego przeznaczeniem w ramach instytucji Zamawiającego, w szczególności obejmuje to dokonywanie następujących czynności na potrzeby prawidłowego użytkowania Systemu: trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Systemu w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym zwielokrotnianie dokonywane podczas wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci, z wyłączeniem możliwości:
  - a) dokonywania tłumaczeń, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian lub modyfikacji Systemu - modyfikacje lub inne wymienione wyżej zmiany stanowić będą naruszenie prawa autorskiego i niniejszej licencji;

- b) dekompilowania, deasemblacji lub jakiegokolwiek innego zwielokrotniania kodu lub tłumaczenia formy Systemu i towarzyszącej mu dokumentacji;
- c) usuwania lub zmiany znaków handlowych i informacji o produkcie, zwyczajowo zamieszczanych w takich sytuacjach w Systemie.

#### **7. Licencja rozszerzona.**

1) Wykonawca udzieli Zamawiającemu rozszerzonej licencji w następujących przypadkach:

- a) nie zawarcia z Licencjodawcą umowy na opiekę autorską i usługę serwisową (o której mowa w rozdziale 8) na kolejne okresy z następujących przyczyn:
  - podwyższenia opłat za usługę serwisową i opiekę autorską w sposób niezgodny z zasadami określonymi w zawartej umowie;
  - przejścia na jakiegokolwiek podstawie, w tym w ramach sukcesji uniwersalnej, praw autorskich do Systemu, skutkującego zmianą zakresu przysługujących Zamawiającemu licencji lub nieprawidłowym wykonaniem opieki autorskiej i usługi serwisowej;
  - odmowy podpisania na kolejny okres umowy na opiekę autorską i usługę serwisową lub jej wypowiedzenie przez Wykonawcę;
- b) ogłoszenia upadłości lub likwidacji Wykonawcy.

2) Licencję rozszerzoną Zamawiający nabywa w dniu podpisania umowy, jednakże prawa w niej przewidziane może wykonywać wyłącznie po wystąpieniu którejkolwiek z przesłanek wskazanych w ust. 1). Na zabezpieczenie uprawnień Zamawiającego, Wykonawca przekaze Zamawiającemu w dniu podpisania bez uwag protokołu odbioru kody źródłowe do Systemu. Zamawiający jest uprawniony do korzystania z tych kodów jedynie w przypadku zaistnienia którejkolwiek z przesłanek wskazanych w ust. 1).

3) Kody źródłowe, o których mowa w poprzednim ustępie, zostaną dostarczone na informatycznym nośniku danych, w formie umożliwiającej Zamawiającemu swobodny odczyt kodów źródłowych, a także zapisanie kodów na innym nośniku i doprowadzenie tych kodów źródłowych do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji) na odpowiednio wyposażonym stanowisku komputerowym. Wraz z kodami źródłowymi Wykonawca dostarczy kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia oprogramowania do formy wykonywalnej. Wykonawca nie jest uprawniony do

stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub istotnie utrudniły Zamawiającemu odczyt lub zapisywanie kodów, w szczególności szyfrowania.

- 4) W przypadku, w którym Wykonawca zaktualizuje kody źródłowe, Wykonawca niezwłocznie przekaze Zamawiającemu takie kody po wprowadzeniu zmian, przy czym wymagania co do sposobu przekazania i udokumentowania kodów oraz co do elementów, które mają być przekazane wraz z kodami źródłowymi, stosuje się także do aktualizacji kodów.
- 5) W ramach licencji rozszerzonej Zamawiający zachowuje wszystkie prawa wynikające z postanowień Rozdziału 7 oraz dodatkowo również prawa do dokonywania dowolnych modyfikacji Systemu, również z udziałem podmiotów trzecich (z zastrzeżeniem ust. 6), w tym:
  - a) dokonywania tłumaczeń, przystosowywania, zmiany układu lub innych zmian lub modyfikacji Systemu;
  - b) dekompilowania, deasemblacji kodów źródłowych, jak również modyfikacji towarzyszącej im dokumentacji;
  - c) usuwania lub zmiany znaków handlowych Licencjodawcy i informacji o produkcie, zwyczajowo zamieszczanych w takich sytuacjach w Systemie.
- 6) W przypadku powierzenia zmian i modyfikacji, innym niż Wykonawca podmiotom, do obowiązków Zamawiającego należy:
  - a) zawarcie z tymi podmiotami umów o poufności, gwarantujących zachowanie poufności w zakresie wynikającym z udostępnionych kodów źródłowych (zastosowane metody programistyczne, rozwiązania techniczne, etc.), jak również gwarantujących, że pozyskana w ten sposób wiedza, stanowiąca know-how Wykonawcy, zostanie wykorzystana wyłącznie dla potrzeb zmian i modyfikacji w Systemie, na który została udzielona licencja, a rozwiązania z którymi inny podmiot zapoznał się w wyniku uzyskania dostępu do kodów źródłowych nie mogą być przez niego wykorzystane w jego własnych produktach, ani też ujawnione czy też udostępnione w jakikolwiek inny sposób innym podmiotom;
  - b) niezwłoczne powiadomienie Wykonawcy lub jego następcy prawnego o fakcie powierzenia zmian i modyfikacji, wraz z podaniem danych podmiotów oraz zagwarantowaniem Wykonawcy wglądu do zawartych umów o poufności, o których mowa w ppkt a).

- 7) Zamawiający w ramach licencji rozszerzonej nie ma prawa do dokonywania jej sprzedaży, odsprzedaży jak również udostępniania w innej formie (odpłatnie lub nieodpłatnie) innym podmiotom.
- 8) Zamawiający udziela Zamawiającemu licencji rozszerzonej bezterminowo.

## **8. Opieka autorska i usługa serwisowa.**

- 1) Wykonawca będzie świadczył opiekę autorską i usługę serwisową Systemu przez okres 36 miesięcy, liczony od daty podpisania bez uwag protokołu odbioru.
- 2) Wykonawca gwarantuje, że koszt serwisu i opieki autorskiej Systemu w latach kolejnych nie przekroczy kwoty określonej w formularzu oferty – załącznik nr 1 do SIWZ i może być zwiększony jedynie o wskaźnik inflacji za rok poprzedni.
- 3) Opieka autorska i usługa serwisowa obejmować będzie:
  - a) naprawę wykonanych instalacji i dostarczonych komponentów sprzętowych Systemu;
  - b) zapewnienie prawidłowego funkcjonowania oprogramowania Systemu, rozumianego jako spełnianie przez to oprogramowanie wszelkich funkcjonalności zdefiniowanych przez jego producenta, działanie zgodne z dokumentacją techniczną i instrukcją użytkownika oraz nie wykazywanie błędów uniemożliwiających prawidłową pracę Systemu;
  - c) dostawę nowych wersji lub aktualizacji Systemu, uwzględniających dostosowywanie aplikacji do nowych wymogów użytkowników, usuwanie wykrytych wad, optymalizację szybkości działania, modyfikację ergonomii;
  - d) aktualizację dokumentacji technicznej i instrukcji użytkownika Systemu, wraz z przeszkoleniem (jeśli to będzie konieczne) pracowników Zamawiającego z nowych, istotnych funkcjonalności Systemu;
  - e) rozwiązywanie problemów i konsultacji w formie asyst technicznych;
  - f) pomoc telefoniczną i mailową w dni robocze w godzinach od 7:30 do 15:30;
- 4) Wszelkie interwencje i naprawy będą odbywały się w miejscu, w którym System znajduje się w chwili zgłoszenia wadliwego działania, zaś wszelkie koszty związane z dojazdem i usunięciem wad i awarii obciążają Wykonawcę.
- 5) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił przyjmowanie zgłoszeń od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.30 do 15.30, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
- 6) Wymagany czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe wynosi maksymalnie 8 godzin, liczonych od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30.



- 7) Usunięcie awarii lub uszkodzeń powodujących niedostępność Systemu, powinno nastąpić w terminie do 48 godzin, liczonym od momentu reakcji na zgłoszenie serwisowe.
- 8) Usunięcie wad, usterek lub uszkodzeń niepowodujących niedostępności Systemu, powinno nastąpić w terminie do 144 godzin liczonym od momentu reakcji na zgłoszenie serwisowe.
- 9) Gdy zaistnieje przypadek niemożliwości usunięcia awarii komponentu sprzętowego Systemu w terminie, o którym mowa w pkt 7) lub 8), na czas naprawy Wykonawca zapewni komponent zastępczy o parametrach nie gorszych niż naprawiany, oraz zapewni bezpłatną dostawę, montaż i uruchomienie tego komponentu najpóźniej następnego dnia roboczego po upływie terminu określonego w pkt 7) lub 8).
- 10) W przypadku wystąpienia trzykrotnej naprawy tego samego komponentu sprzętowego Systemu, Wykonawca w terminie nie dłuższym niż 7 dni liczonych od dnia zgłoszenia czwartej awarii, dokona jego wymiany na sprzęt nowy, wolny od wad.
- 11) Zamawiający dopuszcza możliwość usuwania awarii oprogramowania zdalnie, za pomocą jednej z zaakceptowanych przez Zamawiającego technologii.
- 12) Po każdej dokonanej naprawie, Wykonawca prześle na ustalony adres poczty elektronicznej Zamawiającego potwierdzenie naprawy, w formie protokołu zawierającego opis awarii oraz sposób naprawy.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Plan lokalizacja Katowice ul. Jagiellońska 25

Załącznik nr 2 – Plan lokalizacja Bielsko-Biała ul. Piastowska 40

Załącznik nr 3 – Plan lokalizacja Częstochowa ul. Sobieskiego 7

....., data.....

(pieczęć i podpis Wykonawcy lub osoby upoważnionej)

