**Załącznik nr 2. Szczegółowy opis zapytania o informację**

Spis treści

[I. INFORMACJE OGÓLNE 2](#_Toc120117886)

[II. SYSTEM KOLEJKOWY 2](#_Toc120117887)

[1. BILETOMAT WEWNĘTRZNY: 2](#_Toc120117888)

[2. BILETOMAT MOBILNY: 3](#_Toc120117889)

[3. MONITORY STANOWISKOWE, MARKETINGOWE I SYSTEM PRZYWOŁAŃ GŁOSOWYCH 3](#_Toc120117890)

[4. BILET WIRTUALNY 4](#_Toc120117891)

[**5.** MODUŁ REZERWACJI INTERNETOWYCH 4](#_Toc120117892)

[6. MODUŁ KONSULTANTA 5](#_Toc120117893)

[7. MODUŁ KIEROWNIKA / KOORDYNATORA 6](#_Toc120117894)

[8. MODUŁ DYREKTORA 6](#_Toc120117895)

[III. SYSTEM DIGITAL SIGNAGE 8](#_Toc120117896)

[IV. KIOSKI OBSŁUGOWE 10](#_Toc120117897)

[1. OPIS 10](#_Toc120117898)

[2. PANEL INTERNETOWY PRACOWNIKA 10](#_Toc120117899)

[3. PANEL INTERNETOWY ADMINISTRATORA 11](#_Toc120117900)

[4. BEZPIECZEŃSTWO 11](#_Toc120117901)

[5. ZESTAWIENIE MATERIAŁÓW 11](#_Toc120117902)

[I. SYSTEM RAPORTOWY 13](#_Toc120117903)

[II. SYSTEM ADMINISTRACYJNY 15](#_Toc120117904)

[III. UTRZYMANIE I GWARANCJA 16](#_Toc120117905)

[IV. URZĄDZENIA 20](#_Toc120117906)

Opis Funkcjonalności.

# INFORMACJE OGÓLNE

1. Dostępność różnych wersji językowych systemu dla klientów min. Polski, Angielski.
2. Interface w języku polskim.
3. Elementy Systemu tj. serwer, automaty biletowe, terminale, monitory, muszą się ze sobą komunikować się za pośrednictwem sieci LAN i protokołu TCP/IP.
4. Lokalizacja serwerów: on-premise’s, serwerownie Zamawiającego.
5. Wykorzystanie serwerów wirtualnych (VMWare) Zamawiającego.
6. Serwery należy objąć polityką backupową realizowaną przez Zamawiającego.
7. Preferowane oprogramowanie standardowe do zastosowania:
8. PostgreSQL 13.xx, MySQL 8.x, MSSQL 2019.
9. MS Windows Server 2019, RedHat 8.xx, CentOS 7.xx

# SYSTEM KOLEJKOWY

## BILETOMAT WEWNĘTRZNY:

* 1. Każdy automat biletowy musi być wyposażony w monitor dotykowy min. 19”.
	2. Wybór przez klienta usługi z listy na biletomacie.
	3. Wyświetlanie drzewa usług z podkategoriami, wielopoziomowo drzewa usług, do minimum
	3 poziomów.
	4. Na biletomacie wyświetlanie jednocześnie min. 10 przycisków.
	5. Pliki graficzne (statyczne) w ramach pola treści marketingowej, m.in. w formatach: JPG, PNG, BMP.
	6. Dowolne treści informacyjne (np. pobierz bilet).
	7. Grafiki przycisków usług (np. Indywidualny, Biznesowy, Rezerwacja wizyty).
	8. Okno do autoryzacji klienta poprzez nr Nr klienta/Pesel wprowadzany na ekranie dotykowym.
	9. Pod dedykowanym przyciskiem, okno z polem do uzupełnienia kodem potwierdzającym przybycie klienta na umówioną przez Internet wizytę.
	10. Okno Pop-Up, które w trakcie i chwilę po wydrukowaniu biletu wyświetla treść marketingową przypisaną do wybranej dla biletu usługi.
	11. Przestrzeń do umieszczenia logotypu na poszczególnych poziomach drzewa usług, zmienne, tożsame z usługą, która została wybrana (np. w przypadku wyboru spraw związanych
	z przyłączeniem do sieci - wyświetlanie jednego logo, a w przypadku sprawy sprzedażowej inne logo).
	12. Centralne zarządzanie blokadami wydawania biletów w każdej lokalizacji z osobna
	i z podziałem na obszary/globalnie.
	13. Ustawienie harmonogramu działania biletomatu z podziałem na godziny/dni tygodnia we wszystkich BOK.
	14. Ustawianie harmonogramu blokad biletomatu - z podziałem na godziny/dni tygodnia
	we wszystkich BOK (Automatyczna blokada wydawania biletów z dowolnym komunikatem wyświetlanym na ekranie biletomatu, np. Zapraszamy w dniach od pon. do pt. w godz. 9:00 - 17:00).
	15. Drukowanie nielimitowanej dziennie ilości biletów.
	16. Nadawanie ograniczeń dziennej ilości drukowanych biletów.
	17. Sygnalizacja o zacięciu papieru, zbliżającym się końcu rolki, braku papieru.
	18. Drukarka powinna działać na zwykłym papierze do kas fiskalnych bez wymaganej dodatkowej perforacji.

## BILETOMAT MOBILNY:

1. Każdy automat zewnętrzny musi być wyposażony w monitor dotykowy min. 10”.
2. Automat musi być zabezpieczony przed warunkami atmosferycznymi takich jak rozszerzony zakres temperatur, zapylenie, drgania i wibracje, opady.
3. Pobranie biletu z automatu biletowego będzie się odbywało przez dotknięcie odpowiedniego pola na ekranie monitora dotykowego, na którym będzie znajdował się opis usługi.
4. Automat powinien generować wirtualne bilety – wysłane sms-em do klienta.
5. Bilety powinny móc zawierać poniższe informacje:
6. nazwa i adres organizacji,
7. data i godzina wydania biletu,
8. ilość osób oczekujących w kolejce – z informacją ilu klientów oczekuje we wszystkich zdefiniowanych kategoriach spraw łącznie,
9. przewidywany czas oczekiwania,
10. logo, mapki i inne obrazki,
11. dowolne informacje tekstowe,
12. Zasilanie: bateria która wytrzyma min. 6 godzin pracy bez zasilania.
13. Montaż: w dedykowanej obudowie możliwej do przenoszenia.
14. Możliwość zdalnego serwisu.
15. Komunikacja: GSM oraz LAN.

## MONITORY STANOWISKOWE, MARKETINGOWE I SYSTEM PRZYWOŁAŃ GŁOSOWYCH

1. Funkcja odtwarzania komunikatów głosowych przywoływanych biletów.
2. Nagłośnienie wykorzystywane przy zapowiedziach głosowych, musi być realizowane
z wykorzystaniem istniejącej infrastruktury składającej się ze wzmacniacza oraz głośników. Wzmacniacze znajdują się w biletomacie oraz w serwerowniach.
3. Wyświetlanie kolejności nr biletów oczekujących, na monitorze informacyjnym z dowolnością w konfiguracji graficznej.
4. Wyświetlanie kolejności nr biletów obsługiwanych, na monitorze informacyjnym
z dowolnością w konfiguracji graficznej.
5. Przywoływanie biletu do stanowiska poprzez monitor informacyjny oraz stanowiskowy (strona z nr biletu, nr stanowiska przywołującego i polem Kontekst Marketingu).
6. Wysyłka na wskazane zewnętrzne zasoby sieciowe paczki danych (m.in.: nr biletu,
nr ewidencyjny klienta, PESEL, adres e-Mail, imię i nazwisko).
7. Zmiana szaty graficznej/kolorystyki zależnie od usługi jaką klient wybrał na biletomacie.
8. Na monitorach stanowiskowych, system wydziela pole: pasek informacyjny (wyświetlany stale) - wyświetla nr stanowiska (np. Stanowisko nr 1), nr obsługiwanego biletu (np. B001), nazwę usługi (np. Firma), logotyp spółki (różne logo dla różnych spółek - zależnie od usługi) - zgodnie z wzorem projektu przekazanym przez Zamawiającego. Pasek będzie można modyfikować również po wdrożeniu rozwiązania. Informacje są zróżnicowane dla stanów: obsługa, oczekiwanie, nieczynne.
9. Na monitorach stanowiskowych, system wydziela pole: obszaru kontekst marketingu - wydzielona na stałe przestrzeń pod paskiem informacyjnym, przeznaczona do wyświetlania treści marketingowych związanych z aktualnie obsługiwaną usługą. Treść zmienna uzależniona od wyboru usługi na biletomacie - dla każdej usługi osobna Playlista treści marketingowych.
10. Na monitorach stanowiskowych, system wydziela pole: jest to pole obszaru kontekst marketingu, które podczas przywoływania biletu do konkretnego stanowiska wyświetla duży nr danego biletu, który przez kilka sekund (możliwość ustawiania długości) miga na całym obszarze pola lub jest wyświetlany statycznie, informując klientów o przywołaniu biletu do tego stanowiska.
11. Na monitorze stanowiskowym w trakcie wywoływania biletu, powiadomienie
z nr biletu (możliwość ustawienia długości wyświetlania w sekundach) na pełnym ekranie.
12. Poza obsługą - pasek z nr stanowiska.
13. Kiedy stanowisko jest nieczynne - pasek z nr stanowiska i informacja o tym, że stanowisko jest nieczynne z przypisaną konfiguracją graficzną.
14. W trakcie obsługi na monitorach stanowiskowych wyświetlanie paska z nr stanowiska, obsługiwanym biletem, zgodnie z konfiguracją graficzną paska przypisaną do usługi.
15. Na monitorach stanowiskowych system ma funkcję oceny jakości obsługi poprzez dedykowane plansze. Dane przypisują się do danego klienta oraz konsultanta zalogowanego na tym stanowisku.
16. Konsultant ma możliwość prezentowania na monitorze stanowiskowym przygotowanych plansz (pdf) wywołując je jednym kliknięciem.

## BILET WIRTUALNY

1. Pobranie biletu za pomocą:
	* 1. Aplikacji webowej połączonej ze stroną www,
		2. W biletomacie,
		3. Za pośrednictwem Traffic Managera, po zeskanowaniu kodu QR na wydrukowanym bilecie - przeniesienie klienta do biletu wirtualnego.
2. Wybór lokalizacji BOK, w którym odbędzie się wizyta.
3. Wybór usługi, jaką klient chce zrealizować - zgodnie z drzewem usług na biletomacie.
4. Komunikat na urządzenie mobilne o przywołaniu do stanowiska.
5. Całość procesu odbywa się w przeglądarce Internetowej na urządzeniu mobilnym i nie wymaga zewnętrznych aplikacji.
6. Możliwość zamiany biletu papierowego w mobilny z poziomu biletomatu.
7. Możliwość odwołania wizyty (rezygnacja) z mechanizmem zabezpieczającym (potwierdzenie chęci rezygnacji).

## MODUŁ REZERWACJI INTERNETOWYCH

1. Aplikacja webowa połączona ze stroną www.
2. Umożliwia klientowi zdalną rezerwację wizyty w wybranym BOK.
3. Umożliwia klientowi wybór usługi – niezależnie od drzewa na biletomacie.
4. Umożliwia klientowi wybór daty, godziny wizyty - jednocześnie prezentując wolne terminy.
5. Wysyłka do klienta potwierdzenia umówionej wizyty w zależności od wyboru klienta łącznie lub wybranego sposobu:
	* 1. Mailowo,
		2. SMS.
6. Wysyłka do klienta przypomnienia o rezerwacji wizyty, na określoną liczbę godzin przez wizytą w zależności od wyboru klienta:
	1. Mailowo,
	2. SMS.
7. Zarządzanie dostępnymi terminami w kalendarzu z poziomu administratora (możliwość zablokowania klientom dostępności danego dnia lub jego części we wszystkich lub jednym/kilku BOK).
8. Podgląd dokonanych przez klientów rezerwacji w danych dniach zgodnie z uprawnieniami (podział na: Konsultantów, Traffic Managera, Koordynatorów, Kierowników Obszarów i administratorów).
9. Możliwość odwołania wizyty (rezygnacja) z mechanizmem zabezpieczającym (potwierdzenie chęci rezygnacji).
10. Rozwiązanie musi posiadać zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów), które automatycznie będą pobierały bilety.
11. Rozwiązanie musi ograniczać możliwość dokonywania więcej niż zdefiniowanej ilości rezerwacji internetowej do danej usługi dziennie przez tą samą osobę.
12. Moduł musi umożliwiać blokowania wszystkich wolnych slotów na dany dzień.
13. Moduł musi mieć możliwość wysłania grupowo wiadomości sms lub e-mail np. z informacja o odwołaniu wizyt.
14. Moduł musi posiadać opcję ponownego wysłania sms lub e-mail w przypadku utraty biletu przez klienta.
15. Moduł musi umożliwiać definiowanie w Systemie:
16. ilości możliwych rezerwacji w danym dniu, wraz z określeniem godzin przyjęć (indywidualnie dla każdej usługi, oraz zbiorczo dla wszystkich usług.),
17. ilości dni przyszłych, w których można zarezerwować wizytę,
18. kalendarza dni wolnych od pracy oraz niestandardowych dni pracy.
19. zmiany ilości i czasu slotów najpóźniej na kolejny dzień roboczy.
20. wyszukania danej rezerwacji po wszystkich danych podanych przez klientów.

## MODUŁ KONSULTANTA

1. Posiada funkcję automatycznego przywołania biletu z kolejki oczekujących, zgodnie z profilem obsługi jaki wybrał pracownik.
2. Posiada funkcję ręcznego przywołania dowolnego biletu z kolejki.
3. Możliwość wygenerowania biletu wirtualnego klientowi, który nie posiada biletu, a przystąpił do obsługi.
4. Posiada podgląd stanu kolejki klientów oczekujących w czasie rzeczywistym wraz z czasami oczekiwania i z podziałem na usługi.
5. Transfer biletu do innego stanowiska (naliczanie/rozdzielenie czasu obsługi między pracownikami - do raportów), do kolejki oczekujących lub zamknięcie biletu.
6. Funkcja ponownego przywołania klienta, gdy ten nie zgłasza się do obsługi po pierwszym przywołaniu. Dowolność określenia ilości możliwych powtórzeń przywołania klienta gdy ten nie stawia się do obsługi. Jeśli klient nie przystąpi do obsługi po ostatnim przywołaniu, bilet zostanie zamknięty.
7. Pracownik oznacza (ewidencjonuje) w trakcie obsługi klienta jedną lub kilka zrealizowanych usług, grup czynności do danej usługi z podziałem na czasy np. klient pobierając 1 bilet załatwia podczas obsługi więcej niż 1 sprawę, tj. klient pobrał bilet związany z ofertą dla klienta indywidualnego ale podczas obsługi załatwił tę sprawę oraz inną związaną z biznesem.
Do historii biletu zostaną zapisane obie obsłużone usługi z podziałem na czasy obsługi.
8. Zaparkowanie biletu do odwołania (ze wstrzymaniem naliczania czasu obsługi do jej wznowienia).
9. Przywołanie zaparkowanego biletu lub jego zakończenie.
10. Logowanie poprzez wskazanie danych (login, hasło), wybór lokalizacji (zgodnie z poziomem posiadanych uprawnień) i nr stanowiska, a także wskazanie profilu obsługi.
11. Logowanie pracowników do systemu za pośrednictwem kont domenowych.
12. Możliwość wprowadzenia nr bilingowego i przypisanie go do obsługiwanego numeru biletu.
13. Oznaczanie wizyt klientów bez nadanego nr bilingowego np. Klient techniczny.
14. Wymuszenie na pracowniku uzupełnienie pola numeru bilingowego klienta lub oznaczenie go jako klient techniczny nie posiadający numeru bilingowego (pracownik nie może zakończyć obsługi bez wypełnienia jednego z pól).
15. Możliwość wyświetlenia tekstu do usługi przypisanej do obsługiwanego biletu.
16. Możliwość wywołania przygotowanych plansz (pdf) poprzez jedno kliknięcie na ekranie monitora stanowiskowego.

## MODUŁ KIEROWNIKA / KOORDYNATORA

1. Wprowadzanie do systemu ustawień umożliwiających dostosowanie go do indywidualnych potrzeb koordynatora / kierownika w ramach obsługiwanego BOK / obszaru m.in.:
	1. Ustawianie komunikatów dot. kończącej się rolki w biletomacie,
	2. Ustawianie komunikatów na biletomacie,
	3. Zarządzanie blokadą biletomatu (natychmiast lub zgodnie z ustalonym harmonogramem),
	4. Ustalanie godzin otwarcia / zamknięcia BOK,
	5. Zarządzanie priorytetami dla BOK i poszczególnych stanowisk,
	6. Komunikacja z urządzeniami/stanowiskami w BOK.
2. Wprowadzanie powyższych zmian w trybie online.
3. Podgląd w czasie rzeczywistym biletów/usług:
	1. Obsługiwanych przez pracowników,
	2. Usług przypisanych do biletów,
	3. Czasu obsługi,
	4. Czasu oczekiwania,
	5. Stanu kolejki oczekującej.
4. Dostęp w podglądzie na żywo do szczegółowych danych statystycznych dla wybranego BOK,
w podziale na stanowiska:
	1. Imię i nazwisko pracownika,
	2. Nr stanowiska,
	3. Nr biletu,
	4. Rzeczywisty czas obsługi danego biletu,
	5. Jaki priorytet przywołania ma dany pracownik (profil obsługi),
	6. Ilość obsłużonych klientów (w ciągu dnia).

## MODUŁ DYREKTORA

1. Podgląd na żywo statystyk w BOK zgodnie z nadanymi uprawnieniami.
2. Podgląd na żywo wybranej grupy BOK w celu porównania bieżących danych statystycznych, zawiera dane ze wszystkich wyświetlonych BOK:
	1. Nazwa obszaru,
	2. Liczba obsłużonych na daną chwilę klientów,
	3. Liczba oczekujących w danej chwili klientów,
	4. Średni czas oczekiwania klienta,
	5. Średni czas obsługi w ciągu dnia,
	6. Liczba czynnych stanowisk,
	7. Liczba nieczynnych stanowisk,
3. Dostęp w podglądzie na żywo do szczegółowych danych statystycznych dla wybranego BOK
w podziale na usługi:
	1. Ilość obsłużonych klientów,
	2. Ilość oczekujących klientów,
	3. Średni czas oczekiwania,
	4. Średni czas obsługi,
	5. Nazwa usługi (Indywidualny/Biznes/Dystrybucja).
4. Dostęp w podglądzie na żywo do szczegółowych danych statystycznych dla wybranego BOK
w podziale na stanowiska:
	1. Imię i nazwisko pracownika,
	2. Nr stanowiska,
	3. Nr biletu,
	4. Rzeczywisty czas obsługi danego biletu,
	5. Jaki priorytet przywołania ma dany pracownik (profil obsługi),
	6. Ilość obsłużonych klientów (w ciągu dnia).
5. Podgląd na żywo do ogólnych danych statystycznych ze wszystkich BOK (średnie wartości):
	1. Ilość obsłużonych klientów,
	2. Ilość oczekujących klientów,
	3. Czas oczekiwania w BOK,
	4. Czas obsługi w BOK,
	5. Ilość otwartych stanowisk w BOK,
6. Konfiguracja parametrów, po przekroczeniu których system wyświetli w czasie rzeczywistym alert zalogowanemu użytkownikowi.
7. Graficzne obrazowanie skonfigurowanych parametrów dla zalogowanego użytkownika - wyświetlanie wartości w podglądzie. Np. wskaźniki w normie - kolor zielony, pomarańczowy - zbliżenie do przekroczenia wskazanej wartości przekroczony czas oczekiwania - czerwony kolor w grafice parametru.

# SYSTEM DIGITAL SIGNAGE

1. Centralne zarządzanie treściami marketingowymi we wszystkich lokalizacjach: globalnie,
w podziale na dowolne grupy (np. obszary) i w każdym BOK z osobna.
2. Aplikacja zarządzająca działa w oparciu o przeglądarkę www, bez konieczności instalacji dodatkowych programów (agentów) na komputerach użytkowników.
3. Podział treści marketingowych według kryterium nośnika m.in. monitory stanowiskowe, monitory informacyjne, monitory witrynowe, ekran biletomatu, bilet.
4. Zamieszczanie w komponencie do edycji przekazów marketingowych: statycznych (np. zdjęcia, prezentacje, PDF), dynamicznych (wideo, animacje, GIF) w różnych formatach oraz linków HTML.
5. Dowolność w łączeniu ze sobą różnych formatów plików w Playlisty na poszczególne nośniki (np. zdjęcia przeplatane z filmami i stronami www)
6. Zarządzanie czasem wyświetlania treści marketingowych na poszczególnych nośnikach (ustawianie, ile sekund ma się wyświetlać dana treść).
7. Harmonogram Playlist dla poszczególnych nośników (Zarządzanie czasem wyświetlania Playlist treści marketingowych) jednorazowo i w ujęciu cyklicznym:
	1. Jednorazowo: Playlista wyświetli się wyłącznie jeden raz we wskazanym przedziale czasowym, np. Start 01.01.2023, koniec 31.12.2025. Możliwość wyboru godziny rozpoczęcia i zakończenia.
	2. Cyklicznie: Playlista będzie odtwarzana powtarzalnie w określonych przedziałach czasowych przez pewien okres, np. Playlista cykliczna jest odtwarzana 4 dni
	w tygodniu, przez 3 miesiące, pomiędzy godziną 09:00, a 13:00 na monitorach stanowiskowych.
8. Ustawianie daty trwania Playlisty z możliwością zaplanowania przyszłych kampanii.
9. Data i godzina trwania/rozpoczęcia i zakończenia Playlisty (przekazy reklamowe
na monitorach) - np. 8 h dziennie/5 dni w tygodniu, później zmiana treści.
10. Dopasowanie elementów playlisty do rodzaju i wielkości nośnika (dodanie ramek, rozciąganie obrazu/płynne skalowanie, łączenie ze sobą różnych treści).
11. Zapisywanie i edycja istniejących Playlist - możliwość dodawania/usuwania treści do już istniejących/działających Playlist.
12. Dopasowywanie przekazów marketingowych do usług wybieranych na poziomie biletomatu (przypisanych do danego nr biletu/usługi).
13. Podczas pobierania biletu przez klienta, wyświetlanie na biletomacie statycznych treści powiązanych z wybraną przez klienta usługą wraz ze zmianą kolorystyki dopasowaną do usługi, np. podczas drukowania biletu.
14. Powiązanie wybranej przez klienta usługi polegającej na:
	1. wydruk tekstu dedykowanego danej usłudze,
	2. wydruk graficzny logotypu dedykowanego danej usłudze.
	3. Ilość oczekujących klientów w usłudze, którą wybrał klient (dla każdej usługi osobno) - w kolejce
	4. możliwość wydrukowania na bilecie kodu QR (np. przeniesienie biletu papierowego na wirtualny, po zeskanowaniu tego kodu przez klienta)
	5. Od wywołania biletu do końca obsługi przy stanowisku, wyświetlanie na monitorze stanowiskowym treści powiązanych z wybraną przez klienta (na biletomacie) usługą:

Dla usługi 1 - treść 1,

Dla usługi 2 - treść 2 itd.

* 1. Od wywołania biletu do końca obsługi przy stanowisku, prezentacja odpowiedniej kolorystki stałych elementów wyświetlanych na monitorach stanowiskowych, takich jak: pasek informacyjny.
	2. Na monitorach informacyjnych podczas wyświetlania kolejki biletów, nr w kolejce wyświetlane są w kolorach dedykowanych różnym usługom:

Dla usługi 1 - kolor numeru biletu 1,

Dla usługi 2 - kolor numeru biletu 2 itd.

* 1. Po zakończeniu obsługi - zakończenie wyświetlania treści marketingowych przypisanych do usługi i wyświetlanie kontekstu uniwersalnego ustalonego przez administratora.

# KIOSKI OBSŁUGOWE

## OPIS

Urządzenie samoobsługowe wraz systemem teleinformatycznym umożliwiające zdalne prowadzenie oddziałów stacjonarnych poprzez urządzania do zdalnej telekomunikacji audio oraz video z możliwościami nieodbiegającymi od kontaktu fizycznego pracownika z klientem. Jako główne cele oznacza się:

1. Podczas rozmowy twarzą w twarz poprzez urządzenia powinna być zachowana atmosfera spotkania z drugim człowiekiem. Akceptacja (zdolność do obsługi urządzeń w każdej innej placówce) rozwiązania powinna nastąpić już po pierwszym użyciu. Urządzenia powinny móc obsługiwać klientów wykluczonych technologicznie lub osoby, które nie chcą bądź nie mogą używać urządzeń takich jak myszka, klawiatura czy ekran dotykowy.
2. Zdalne potwierdzenie tożsamości oraz podpisywanie dokumentów zgodnie z obowiązującym prawie na ternie Polski, oraz UE.
3. Podgląd i wspólna pracy z dokumentami w formie fizycznej używanych przez klienta oraz cyfryzacja tych dokumentów po stronie pracownika w czasie rzeczywistym.
4. Praca urządzeń 24/7 bez nadzoru osób fizycznych.
5. Komunikacja pracownika z klientem całkowicie zdalnie za pomocą urządzeń z systemem android, iOS oraz Windows dostępem do internetu.
6. Brak wymogu instalacji dodatkowych aplikacji na urządzeniach. Pracownik oraz klient mogą pracować bezpośrednio z przeglądarek internetowych obsługującej w pełni JavaScript w wersji ECMAScript 2020 oraz HTML5.
7. Łączenie już używanych aplikacji poprzez API w architekturze REST.
8. Elastyczna obsługa systemu z udziałem pracowników w oddziałach stacjonarnych, własnych domach (Home Office) oraz call center.
9. Zbieranie transkrypcji, nagrań oraz danych z systemu bezpośrednio na wskazany serwer lub interfejs API.
10. Całość systemu w pełni wspierająca język polski.
11. Wsparcie techniczne oraz obsługa serwisowa świadczona w języku polskim.
12. Wydajność systemu powinna pozwolić na jednoczesną pracę przynajmniej 3 tysięcy użytkowników.

Platforma powinna składać się z 5 głównych części:

1. Fizyczne urządzenie pracujace 24/7 w oddziale firmy lub poza nim. Niewymagające stałej obecności pracownika.
2. Panel internetowy pracownika
3. Panel internetowy administratora
4. Panel internetowy klienta umożliwiający kontakt w pełni zdalny

## PANEL INTERNETOWY PRACOWNIKA

1. Lista klientów oczekujących na połączenie
2. Odbieranie i rozmowa z klientem za pomocą audio i video
3. Wyświetlanie listy pracowników wraz z ich statusami - możliwość sprawdzenia, który z nich obecnie prowadzi rozmowę
4. Ponowne połączenie z urządzeniem z, którym nastąpiło nieumyślne rozłączenie
5. Udostępnianie widoku z ekran/pulpitu urządzenia klientowi bezpośrednio do wglądu klienta
6. Udostępnianie ekranu/pulpitu innego ekranu niż ten, na którym obecnie trwa rozmowa
7. Możliwość wspólnej pracy na dokumentach fizycznych, jeżeli klient znajduję się w dedykowanym do tego miejscu.
8. Dopraszanie do trwającego spotkania eksperta/tłumacza jako dodatkowego uczestnika spotkania. Czyli 2 pracowników może pracować z jednym klientem lub 2 klientów może pracować z jednym pracownikiem.

## PANEL INTERNETOWY ADMINISTRATORA

1. Zarządzanie listą użytkowników, którzy mogą logować się do systemu.
2. Zarządzanie listą urządzeń.
3. Wyświetlanie listy urządzeń wraz z ich statusami
4. Ustawienie ekranów wyświetlanych w każdym urządzeniu (wideo lub obraz) w następujących sytuacjach,
5. Połączenie jest inicjowane (klient wszedł do urządzenia).
6. Usługa jest niedostępna (np. W Urządzeniu nie ma połączenia internetowego)
7. Urządzenie jest poza godzinami pracy
8. Urządzenie w stanie oczekiwania na połączenie (ekran powitalny)
9. Statystyki rozmów oraz aktywności użytkowników w formie interaktywnego dashboardu i możliwość eksportu danych do formatu csv

## BEZPIECZEŃSTWO

1. Dostęp do interfejsu API wymaga zalogowania, zarówno ze strony użytkowników, jak i samych urządzeń. Dodatkowo dostęp oraz uwierzytelnianie oparte są na rolach, które zapewniają, że nieautoryzowani klienci nie będą mieli dostępu do funkcji, które nie są dla nich wyznaczone
2. Zdarzenia systemowe są rejestrowane i jest możliwość ich prześledzenia

## ZESTAWIENIE MATERIAŁÓW

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa produktu** | **Szczegóły produktu** | **Ilość** | **Opis (parametry minimalne)** |
| Hardware Kiosk  | * Kamera dokumentowa
 | 1 | USB, 1080p, min 5 x zoom Lumens CL510 v2 |
| * Kamera do wideokonferencji + mikrofon z głośnikiem
 | USB PTZ camera, 1080p30, Mikrofon i głośniki z kasowaniem echa. |
| * Komputer
 | CPU Intel Core i7-8700, RAM 8GB, SSD 128GB, USB3.0 x 2, Win 10 Pro / Win IoT |
| * Sensor ruchu
 | Motion Sensor USB or RS |
| * Monitor
 | LED, 1920 X 1080, 43’’ or 32’’ |
| * Soundbar (opcja)
 | Ex. NABO SBW-175 |
| * Akcesoria
 | Kable i konektory:* DISPLAYPORT-HDMI
* RJ45
* USB extension cable
* Zew. Karta Sieciowa USB Unitek Y-1468
 |
| Kiosk Software | * MS Windows OS
* Przeglądarka Chrome /Firefox (najnowsza wersja)
* Oprogramowanie do inicjowania połączenia i zdalnego dostępu (np. Team Viewer)
 | 1 per Kiosk |  |
| Hardware Agenta | * Laptop / All-In-One PC
 | 1 per Agent | CPU Intel Core i7-8700, RAM 8GB, SSD 128GB, USB3.0 x 3, Win 10 Pro / Win IoT |
| * Zestaw słuchawkowy (jeśli jest dołączony do zamówienia)
 | USB, Noise Cancelation |
| * Kamera internetowa
 | USB, 4k (eg. Brio) |
| * Converter Video - USB
 | Kabel do udostępniania treści HDMI na USB (np. Urządzenie Logitech Screen Share Device) |
| * Akcesoria
 |  | * HDMI-HDMI
* Displayport -> HDMI x2
 |
| Software Agenta  | * MS Windows OS / Win IoT
* przeglądarka Chrome / Firefox,
* Aplikacja do udostępniania ekranu
 | 1 per Agent |  |
| Platforma  | * Serwer (baza danych, logika, interfejsy)

Panel internetowy agenta* Panel WWW administratora
* Frontend sieciowy kiosku
 | 1 |  |

# MODUŁ RAPORTOWY

1. Zapis w formatach minimum: PDF, plikach Excel, CSV itp.
2. Wysyłka raportów na wskazane adresy e-mail.
3. Indywidualne projektowanie potrzebnych raportów.
4. Generowanie i eksport danych detalicznych do plików na wskazany zasób sieciowy.
5. Dodawanie zewnętrznych źródeł danych.
6. Dostęp do źródłowych baz danych bezpośrednio do pobrania danych.
7. Podział raportów na zamknięte i analityczne.
8. Moduł analityczny umożliwiający pracę na raportach analitycznych. Możliwość zestawiania ze sobą zebranych danych w celu przeprowadzenia analizy. Możliwość wygenerowania wykresu do analizy.
9. Zapis raportów na serwerze.
10. Zbierane dane dla biletów papierowych, mobilnych, wirtualnych ( z przypisaniem numeru biletu):
	1. Ilość pobranych biletów / zadań,
	2. Ilość porzuconych biletów / zadań,
	3. Ilość przywołanych biletów / zadań,
	4. Ilość obsłużonych biletów / zadań,
	5. Ilość usuniętych biletów / zadań,
	6. Ilość biletów / zadań, przekazanych do innej kolejki.
11. Podział na kategorie usług z systemu kolejkowego i systemu przydzielania zadań.
12. Podział raportowania po typie kolejki.
13. Podział na grupy czynności i czynności po zakończonej obsłudze.
14. Podział na jednostki organizacyjne.
15. Identyfikacja biletu / zadania (w tym grupy czynności i czynności kończącej obsługę) po numerze bilingowym.
16. Możliwość raportowania po:
	1. Obszarze,
	2. BOK,
	3. Pracowniku
	4. Wizycie,
	5. Bilecie,
	6. Zadaniu.
17. Możliwość grupowania jednostek organizacyjnych.
18. Raportowanie czasów (w perspektywie wizyty):
	1. Oczekiwania,
	2. Obsługi przy stanowisku,
	3. Obsługi po odejściu Klienta od stanowiska
	4. Podejścia do stanowiska
	5. Obsługi poszczególnych usług / czynności / zadania.
19. Dostępność różnych przedziałów czasowych w raportach (np. Czas obsługi do 15 min., od 15 do 20 min., 20 - 25 min. itp.).
20. Mediana czasu oczekiwania klienta.
21. Raporty zawierają dane z podziałem na:
	1. Rok,
	2. Kwartał,
	3. Miesiąc,
	4. Tydzień,
	5. Dzień,
	6. Godzinę.
	7. Dla raportów detalicznych – szczegółowe: data/godzina.
22. Raporty zawierają dane czasu z podziałem na:
	1. Godzinę,
	2. Minutę,
	3. Sekundę.
23. Przeliczanie danych na:
	1. Sumy,
	2. Średnie,
	3. Procenty,
	4. Podstawowe i w wersji narastającej.
24. Grupowanie/filtrowanie spraw po wprowadzonym przez pracownika (podczas obsługi) numerze identyfikacyjnym klienta (z bazy bilingowej).
25. Raportowanie ilości wizyt umówionych za pośrednictwem strony www.
26. Raportowanie ilości klientów przybyłych na wizytę umówioną przez www.
27. Raportowanie ilości obsłużonych klientów w podziale na grupę czynności i czynności zrealizowane.
28. Personalizacja automatycznych zamkniętych raportów pod kątem zakresu danych.
29. Tworzenie harmonogramów wysyłki automatycznej raportów na wskazane adresy/grupy e-mail.
30. Tworzenie harmonogramów wysyłki automatycznej raportów detalicznych na wskazany zasób sieciowy.
31. Dostęp do cyklicznej personalizacji danych KPI wchodzących w skład raportów w zależności od upranień.
32. Dane KPI:

Service Level BOK:  Wskaźnik przywołanych do obsługi Klientów w ciągu ustalonego czasu od pobrania biletu. grupowane po wybranych BOK z podziałem na:

* + 1. Usługę,
		2. Segment (Indywidualne lub Biznesowe),
		3. Grupę usług zrealizowanych,
		4. Czynności zrealizowane.

# MODUŁ ADMINISTRACYJNY

1. Wszystkie funkcje systemu dostępne w panelach administracyjnych dostępnych przez przeglądarkę www. Minimalne wersje przeglądarek: Internet Explorer, Google Chrome (Ostatnie stabilne wersje publikowane przez producenta).
2. Administrator ma możliwość logowania się do systemu w dowolnym obszarze i pracy w charakterze pracowników (zgodnie z poziomem uprawnień) z podziałem na: Dyrektorów, Kierowników, Konsultantów.
3. System zapewnia wszystkie funkcjonalności bez konieczności / potrzeby instalowania dodatkowego oprogramowania lub aplikacji na dysku twardym komputera użytkownika.
4. Edycja poziomów uprawnień.
5. Dostęp administratora do wszystkich zasobów na maksymalnym możliwym poziomie uprawnienia.
6. Zależnie od posiadanego poziomu uprawnień, praca użytkownika na przypisanych zasobach,
z podziałem na np.:
	* 1. Administrator: dostęp do zasobów wszystkich lokalizacji,
		2. Kierownik: dostęp do zasobów od kilku do kilkunastu BOK (obszaru),
		3. Koordynator: dostęp do zasobów swojego BOK (koordynator może mieć pod sobą również dwie lub więcej lokalizacji,
		4. Konsultant obsługi klienta: dostęp wyłącznie do panelu sprzedawcy
		z wyborem BOK, w którym aktualnie pracuje - możliwość wyboru BOK przy każdym logowaniu z listy wszystkich przypisanych do pracownika zgodnie
		z nadanymi uprawnieniami przez administratora.
7. Zakładanie kont i nadawanie uprawnień poszczególnym użytkownikom systemu przez administratora. Administrator może również w czasie rzeczywistym zarządzać zakresem uprawnień - np. ograniczać lub dodać uprawnienia do wglądu w zasoby wybranych lokalizacji.
8. Logowanie się do dowolnego obszaru w charakterze pracownika obsługi klienta lub koordynatora przez administratora.
9. Zakładanie kont i edycji uprawnień dla koordynatora BOK i konsultanta przez Kierownika.
10. Zakładanie kont i edycja uprawnień dla pracownika przez koordynatora BOK.
11. Globalne zarządzanie ustawieniami funkcjonalności systemu (dla wszystkich lokalizacja jednocześnie i/lub dla każdej z osobna) z poziomu panelu administratora. Możliwość odstępstwa od ustawień globalnych dla wybranych BOK.
12. Logowanie pracowników BOK do systemu za pośrednictwem kont domenowych.
13. Tworzenie nieograniczonej liczby kont użytkowników.
14. Aktywacja i dezaktywacja kont użytkowników przez administratora.
15. Zarządzanie płynącym paskiem na monitorach: Stanowiskowych, Informacyjnych
i witrynowych - możliwość ustalenia kierunku i szybkości ruch, możliwość zatrzymania tekstu na chwilę na środku ekranu, możliwość poruszania się tekstu od lewej do prawej krawędzi ekranu – odbijanie od krawędzi.
16. Monitoring wykorzystania wszystkich licencji.
17. Dodawanie/edycja/usuwanie/wyłączenie przez administratora:
	1. Usług,
	2. Obszarów,
	3. Kolejek,
	4. Użytkowników,
	5. Priorytetów przywołania biletu (profili obsługowych),
	6. Grup usług zrealizowanych, na które składają się Czynności zrealizowane,
	7. Czynności zrealizowane (rezultat zakończonej obsługi). Wchodzą w skład poszczególnych Grup usług zrealizowanych i są dostępne do wyboru w Grupach
	do których są przypisane.
18. Dostęp administratora do danych archiwalnych (raporty i analizy OLAP i/lub Microdoft SQL, Oracle lub PostgreSQL).
19. Monitoring (w czasie rzeczywistym) stanu urządzeń wchodzących w skład systemu jak: drukarki, komputery sterujące, itp.
20. Zmiana uprawnień użytkowników bez konieczności wprowadzania jakichkolwiek zmian
w licencjach.
21. Implementacja danych na serwerach wirtualnych.
22. Zapis wszystkich danych na serwerze centralnym.
23. Możliwość zmiany konfiguracji z globalnej na spersonalizowaną dla wybranych lokalizacji dla poszczególnych elementów systemu.
24. Grupowanie lokalizacji na podstawie dowolnych kryteriów, m.in. wielkość obszarów, ilość klientów.
25. Modułowa architektura aplikacji wchodzących w skład systemu.
26. Otwartość systemu na łączenie go z innymi, zewnętrznymi systemami, aplikacjami itd.
np. z CRM, Biling, aplikacjami mobilnymi na Android/iOS oraz nadajnikami typu beacon/RFID.
27. Dostęp do funkcjonalności testowych przy jednoczesnym korzystaniu z wersji produkcyjnej oprogramowania.
28. Eksportu/Importu konfiguracji systemu do/z pliku.
29. Zdalna konfiguracja, restart, aktualizacja systemu.
30. Konfiguracja profili sprzętowych dla różnych urządzeń wykorzystywanych przez system
z podziałem na: monitory stanowiskowe, monitory informacyjne, monitory witrynowe, biletomat itp.
31. Dodawanie nowych BPL: nazwa, adres, typ obszaru, obszar, profil sprzętowy, godziny pracy itp.
32. Zmiana statusu BOK (aktywny/nieaktywny).
33. Tworzenie drzewa usług z podkategoriami, wielopoziomowość drzewa usług, do minimum
5 poziomów.

# UTRZYMANIE I GWARANCJA

1. Wszystkie elementy systemu: sprzętowe i systemowe zgodne z obowiązującymi normami Unii Europejskiej.
2. Wykonawca zapewnia zespół do wsparcia:
3. Zarządzania systemem,
4. Technicznego,
5. IT.
6. Posiadanie Roadmap urządzeń.
7. Zamawiający ma prawo wezwać oferenta do prezentacji oferowanego rozwiązania. Prezentacja będzie musiała być oparta o funkcjonujący system. Nie dopuszcza się prezentacji np. PowerPoint.
8. Wykonawca jest certyfikowanym przedstawicielem producenta do:
9. Sprzedaży systemu,
10. Wdrożenia systemu,
11. Obsługi serwisowej,
12. Kompleksowej modyfikacji systemu.
13. Zapewnienie Serwisu Technicznego dla zainstalowanego oprogramowania na centralnym serwerze zarządzającym. Usuwanie usterek i awarii występujących podczas działania produkcyjnego systemu. Wprowadzanie zmian w konfiguracji i instalacja niezbędnego oprogramowania.
14. Zapewnienie Serwisu technicznego dla oprogramowania zainstalowanego na urządzeniach systemu kolejkowego w wszystkich placówkach ENEA. Usuwanie usterek i awarii występujących podczas działania produkcyjnego systemu. Wprowadzanie zmian w konfiguracji i instalacja niezbędnego oprogramowania.
15. Zapewnienie Serwisu technicznego dla wszystkich zainstalowanych urządzeń w placówkach ENEA. Usuwanie usterek i awarii występujących podczas działania produkcyjnego systemu.
16. Serwis techniczny dla urządzeń obejmuje:
17. dojazd serwisanta do placówki
18. dostawę i wymianę zgodnie z dokumentacją techniczną urządzeń, materiałów lub części zamiennych potrzebnych do naprawy oraz utylizację zużytych
19. usuwanie zgłoszonych awarii
20. konsultacje telefoniczne
21. serwis zdalny
22. Serwis techniczny dla oprogramowania obejmuje:
23. serwis zdalny
24. zdalne usuwanie zgłoszonych awarii
25. dojazd serwisanta do placówki ENEA jeśli serwis zdalny jest nie możliwy
26. konsultacje telefoniczne
27. Szkolenia specjalistyczne - indywidualne stanowiskowe dla pracowników Zamawiającego w zakresie niezbędnym do sprawnej i samodzielnej obsługi systemu, a także administracji systemem, raportowania i obsługi technicznej systemu.
28. Aktualizację oprogramowania zawsze do najnowszej stabilnej wersji wraz z konfiguracją zgodną z aktualną wersją.
29. W przypadku ujawnienia wad urządzeń lub ich części w okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do wykonania naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń.
30. Przy realizacji umowy Wykonawca zobowiązuje się przy wymianie uszkodzonego urządzenia dostarczyć fabrycznie nowe, wolne od wad, kompletne, spełniające wszystkie parametry techniczne aktualnie zainstalowanych urządzeń.
31. Czas wsparcia i gwarancji na urządzenia to 36 miesięcy od dnia podpisania obustronnie protokołu uruchomienia systemu w każdej placówce.

**Uwaga:** Niezbędne czynności serwisowe, które należy wykonać w miejscu użytkowania systemu powinny być realizowane w godzinach pracy placówki.

**Czas wznowienia pracy uszkodzonego systemu. Liczony od chwili otrzymania przez wykonawcę zgłoszenia powinien wynosić:**

1. **Dla oprogramowania:**

| **Rodzaj błędu** | **Standardowy pakiet serwisu**  |
| --- | --- |
| Błąd krytyczny | 1 dzień roboczy |
| Błąd znaczący | 2 dni robocze |
| Błąd nieznaczący | 1 tydzień |
| Inne błędy | 2 tygodnie |

1. **Dla sprzętu:**

| **Rodzaj błędu** | **Standardowy pakiet serwisu**  |
| --- | --- |
| Błąd krytyczny | 2 dni robocze |
| Błąd znaczący | 3 dni robocze |
| Błąd nieznaczący | 1 tydzień |
| Inne błędy | 2 tygodnie |

1. **Określenie rodzaju błędu:**

**Błąd krytyczny**    błąd, który polega na nie niespełnieniu przez system podstawowych funkcjonalności określonych dla danego systemu przez cały system lub jego znaczącą część. W przypadku systemów kolejkowych za błąd krytyczny przyjmuje się w szczególności: nie wydawanie biletów przez dyspenser (automat biletowy), zaprzestanie funkcjonowania ponad 25% urządzeń stanowiskowych (wyświetlaczy, paneli kasjerskich).

**Błąd znaczący**      błąd, który polega nie niespełnieniu przez system istotnych funkcjonalności określonych dla danego systemu przez cały system lub jego znaczącą część.
W przypadku systemów kolejkowych za błąd znaczący przyjmuje się
w szczególności: zaprzestanie funkcjonowania ponad 10% urządzeń stanowiskowych (wyświetlaczy, paneli kasjerskich).

**Błąd nieznaczący** błąd, który zakłóca pracę systemu poprzez obniżenie lub ograniczenie jego funkcjonalności, jednakże nie uniemożliwia realizowania przez system jego podstawowych i istotnych funkcji.  W przypadku systemów kolejkowych za błąd nieznaczący przyjmuje się w szczególności: zaprzestanie funkcjonowania do 10% urządzeń stanowiskowych (wyświetlaczy, paneli kasjerskich).

**Inne błędy** błąd systemu polegający na tym, że system spełnia wszelkie zadane mu funkcje jednak następuje to przy obniżeniu ich standardu bądź czasu  ich realizacji (np. brak sygnału dźwiękowego gongu, przepalone pojedyncze diody wyświetlacza, etc.)

**Forma zgłaszania usterki lub awarii**

|  |  |
| --- | --- |
| **Element** |  |
| Zgłaszanie usterki lub awarii, wsparcie techniczne | 1. możliwość zgłoszenia usterki lub awarii telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub stronę www wykonawcy
2. możliwość diagnostyki i usuwania awarii oprogramowania za pośrednictwem łączy serwisowych VPN udostępnionych przez Zamawiającego
3. wsparcie telefoniczne w zakresie usterek oraz awarii w godzinach 7:00-18:00
4. wsparcie telefoniczne w zakresie wykorzystania i administracji systemu w godzinach 7:00-18:00
 |

# URZĄDZENIA

1. Zestawienie urządzeń do zakupu, montażu i konfiguracji:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **l.p.** | **Nazwa** | **Ilość** |
| 1 | Biletomaty wewnętrzne z drukarką. | 32 |
| 2 | Biletomat mobilny (bez drukarki) | 2 |
| 3 | Monitory dotykowe stanowiskowe montowane na biurka (min. 20’) | 190 |
| 4 | Monitory marketingowe i systemu przywołań (min. 43’) | 145 |

1. Zestawienie istniejących urządzeń do demontażu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **l.p.** | **Nazwa** | **Ilość** |
| 1 | Biletomaty wewnętrzne | 33 |
| 2 | Monitory (LCD) | 142 |
| 3 | Playery (Procesor Intel Celeron J1900 4x2.0GHzKarta graficzna Intel HD, Dysk twardy 64GB SSD mSATA, Pamięć RAM 4GB DDR3,Karta sieciowa 1x Ethernet 10/100/1000 Mb/s, Porty wideo 1x VGA, 1x HDMI, Porty audio 2x HD Audio Jack, Porty USB 3x USB 2.0, 1x USB 3.0, 1x USB 2.0(front),Porty COM 2x RS232, Chłodzenie Pasywne, Zasilanie 12V DC,System operacyjny Windows 7 Professional Polski | 140 |

1. Zestawienie istniejących urządzeń do konfiguracji (Salon Sprzedaży Malta Poznań)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **l.p.** | **Nazwa** | **Ilość** |
| 1 | Ekran główny: LEDRozmiar Piksela 3,076 mmTYP PIKSELA SMD 3 in1 1R/1G/1B Black faceSzerokość ekranu led: w mm: 4160 mmWysokość ekranu led: w mm: 2240 mmRozdzielczość pozioma w pix: 1352 pixRozdzielczość pionowa w pix: 728 pixPowierzchnia ekranu w m2: 9,3184 m2Jasnośc maksymalna 1200 cd/m2 | 1 |
| 2 | Słupy LED brama wejściowaRozmiar Piksela 3,076 mmTYP PIKSELA SMD 3 in1 1R/1G/1B Black faceSzerokość ekranu led: w mm: 640 mmWysokość ekranu led: w mm: 4000 mmRozdzielczość pozioma w pix: 208 pixRozdzielczość pionowa w pix: 1300 pixPowierzchnia ekranu w m2: 2,56 m2 | 2 |
| 3 | Videowall – Samsung VH55R-R | 3 |
| 4 | Totem - Samsung QM55R | 2 |
| 5 | Ekrany dotykowe TOTEM – Samsung QM55R-T | 2 |
| 6 | Strefa zakupów – dotykowy ekran Samsung QM43R-T | 1 |
| 7 | Stanowiska obsługi Samsung QB43R | 7 |
| 8 | Playery: CPU: Coretex A72 1.7GHz Quad-Core CPUPamięć: 8GB (3.75GB Occupied by O/S, 4.25GB Available)Dysk: 2.5GB 3 channel 96bit DDR3-933 (1866MHz)GPU: 2D & 3D Graphics Engine Data Format : 32bpp Graphic resolution : 1920x1080 Output resolution : up to 3840x2160 (Scale up from graphic processing result.) - Supports OpenGL ESWyjścia: USB, HDMI, RJ45< RS232 IR, AudioSystem: Samsung Proprietary Tizen4.0 OS(VDLinux) | 4 |

1. Zestawienie niezbędnych dostępów:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **l.p.** | **Nazwa** | **Ilość** |
| 1 | Stanowiska obsługi  | 190 |
| 2 | Stanowisk do zarzadzania placówką (te same osoby co w pkt.1) | 64 |
| 3 | Stanowisk menadżerskich | 8 |
| 4 | Stanowisk administracyjnych | 15 |
| 5 | Stanowisk do odwoływania wizyt internetowych | 50 |
| 6 | Stanowisk w systemie przydzielania zadań | 500 |

1. Zestawienie lokalizacji

Lista lokalizacji do wdrożenia znajduje się na stronie https://www.enea.pl/wizyta-bok

32 lokalizacje stacjonarne oraz 1 mobilne biuro obsługi klientów.