

3. Část: Vyvolávací systémy

Předmět plnění veřejné zakázky:

Předmětem plnění veřejné zakázky je zabezpečení dodávky 2 kusů vyvolávacích systémů včetně jejich montáže a konfigurace pro pracoviště Úřadu práce ČR na adrese Dobrovského 1278/25, Praha 2.

Předpokládaná pořizovací cena je **1.157.024,-** Kč bez DPH.

Dodavatel zabezpečí efektivní využití stávajících elektronických systémů při organizaci a instalaci dodávky.

Předmětem této části veřejné zakázky je dodání 2ks vyvolávacích systémů pro zajištění odbavování klientů Úřadu práce, kontaktních pracovišť Praha – východ a Praha – západ. Cílem je zabezpečit 4 oddělené prostory dle jednotlivých agend, které jsou vykonávány jednotlivými pracovišti. Jedná se o agendy zaměstnanost, státní sociální podpora, hmotná nouze a příspěvek na péči.

Základní parametry dodávky:

Specifikace HW komponent

Vstupní kiosek velký s dotekovou obrazovkou a tiskárna pořadových lístků (5ks)

Kiosek je obvykle umístěn u vstupu do úřadu nebo do čekárny a slouží k výběru služby a tisku pořadových lístků. Kiosek disponuje dotekovou obrazovkou o min. úhlopříčce 15". Kiosek musí být mechanicky odolný proti hrubému zacházení. Vzhledem k variantě prostorů musí být kiosek umístitelný jak do prostoru, tak ke zdi, případně i ve variantě zavěšením na zeď. Stojan i tělo kiosku musí umožnit barevné provedení, které je dle požadavku zadavatele (jeden kiosek bude v bílém, druhý v modrém provedení). V případě, že bude kiosek řízen z PC uvnitř kiosku je třeba, aby toto PC bylo typu průmyslového provedení, bez pohyblivých částí a s takovým OS, který nevyžaduje častý vnější zásah (výpadek el. proudu, profylaktická údržba, restart). Vzhled obrazovky je možné připravit dle podkladů uživatele, včetně vnořených obrazovek (podmenu). Tisk řešen termotiskem s rychlou tiskovou hlavičkou doplněnou o ořez lístků. Lístky mají automaticky nastavitelnou délku, dle množství tištěných informací. Na lístku je možný tisk pořadového čísla, názvu služby, umístění přepážky data a času vydání lístku, atd. Kiosek má přímý ethernetový vstup.

Přepážkový LCD displej jednořádkový (27ks)

Přepážkový displej je obvykle umístěn v blízkosti přepážky, která klienta obsluhuje. Jeho funkcí je zobrazit číslo vyvolaného klienta, číslo přepážky a jméno (případně foto) přihlášeného obsluhujícího. Funkci přepážkového displeje budou plnit LCD displeje min. 17", kde číslo klienta i číslo přepážky je aktivní. Velikost číslic 60 - 80 mm (čitelnost 15-20m). Displej lze nakonfigurovat i jako dvouřádkový a třířádkový. Displeje budou napájeny 230V.

Displej musí být uzpůsoben tak, aby byly možné různé možnosti zavěšení (na zeď, ze stropu, na konzolu atd.)

Přepážkový LCD displej třířádkový (19ks)

Viz. displej jednořádkový, většinou je umístěn v blízkosti skupiny přepážek, které klienta obsluhují (kancelář).

Hlavní (halový) displej (12ks)

Hlavní nebo také halový displej je většinou umístěn v čekárně a nebo v místě, kde klienti čekají na odbavení a to tak, aby byl viděn co nejvíce klienty. Velikost číslic 80 - 100 mm (čitelnost 15-30m), šipky do všech směrů. Hlavní displej v provedení LCD obrazovky je graficky uzpůsoben tak, aby zobrazil více informací najednou (nahrazuje více řádkový displej) a navíc umožnil zadavateli zobrazovat na LCD další informace. Funkci hlavního displeje bude plnit LCD obrazovka min. 40". Každý displej z důvodu univerzálního řešení musí obsahovat možnost aktivovat akustický gong nebo modul hlasového vyvolávání. Po vyvolání klienta zazní gong (nebo hlasové vyvolávání) a číslo na prvním řádku zabliká a zůstane svítit. Původní informace se posune na druhý řádek, atd. Informace tak rolují.

Obrazovku je možno principiálně rozdělit tři části: prezentační – pro zobrazení obrazových prezentací, vyvolávací – pro zobrazení hlavního displeje vyvolávacího systému, textová – pro aktivaci textového řádku. Nastavování „play listu“ je možné samostatnou aplikací z libovolného PC v LAN. Systém umožní funkci, kdy po vyvolání klienta dojde k pozastavení prezentace.

V případě, že v zadání není výslovně uveden způsob uchycení, je LCD zavěšena na zeď.

Řídící PC

Pro účely kompletnosti nabídky bude její součástí i dodávka vhodné a kompletní sestavy řídicího PC. Dodavatel ručí za kompletnost této komponenty včetně OS. V případě, že bude uživatelem vyčleněn vhodný PC z jeho zdrojů, nebude požadovat dodávku od dodavatele.

Specifikace SW komponent

Níže uvedené funkcionality musí být v systému obsaženy, mohou však být zakomponovány do jiných softwarových modulů, než je uvedeno.

Řídící software (1ks)

Řídící software vyvolávacího systému slouží k zajištění komunikace s periferiemi a organizaci virtuální fronty klientů. Dále jsou v něm integrovány služby zajišťující chod systému a test komunikace všech periferií. Dále musí umožňovat rozesílat stavové hlášení prostřednictvím emailu (docházející papír, došel papír, překročení maximální doby čekání atd.) Software je instalovaný na počítač s OS Windows (Server 2003 a vyšší, XP, Vista, 7, 8), ke kterému je možný lokální i vzdálený přístup. Řídící software zaznamenává všechny události ve vyvolávacím systému, které slouží k dalšímu zpracování (statistiky obsluhy, provozní statistiky, atd.)

Konfigurační software vyvolávacího systému (2ks)

Umožňuje konfiguraci systému v těchto oblastech:

- celkové nastavení vyvolávacího systému a změna konfigurace i v průběhu provozu systému
- systém umožní nastavení priorit jednotlivých agend
- nastavení jednotlivých periferií a jejich chování při požadované funkci (vyvolání klienta, výdej lístků, atd.)
- definice uživatelských práv

Konfigurační software dotykové obrazovky kiosku (1ks)

Umožňuje nastavení grafického rozhraní a struktury rozvržení jednotlivých agend (služeb) a to i vzdáleně v rámci LAN.

Dohledový modul (2ks)

Poskytuje uživateli on-line informace o stavu systému a průběhu odbavování klientů (vytížení přepážek, stav jednotlivých přepážek, identifikace obsluhujících, délky front atd.)

Software statistika (2ks)

Poskytuje uživateli podrobné statistické údaje o průběhu odbavení klientů a provozu vyvolávacího systémů

Modul musí umožňovat minimálně tyto funkce:

- statistické funkce (numericky i graficky) po časových intervalech vztažených na přepážky, obsluhující nebo agendy
- export do formátů - .csv, .txt
- možnost nastavení různých filtrů zobrazení (dle období, přepážky, obsluhy, služby atd.)
- zobrazení statistických údajů (počet obslužených klientů, průměrná doba čekání, obsluhy, vytíženost přepážek, minimální a maximální doby čekání atd.)

Přepážkový software (70ks)

Přepážkový software nebo také virtuální přepážkový terminál slouží pracovníkům přepážek k vyvolání klientů, sledování různých stavů vyvolávacího systému, k internímu objednávání klientů a jako nástroj s dalšími funkcemi při práci s klienty. Software pracuje na libovolném PC s konektivitou na server (PC s řídicí aplikací) s možností více přepážek pracovat pod stejným číslem (více virtuálních přepážek může být nastaveno tak, aby se na halových displejích zobrazovaly pod stejným číslem přepážky). Některé funkce (statistika, konfigurace, atd.) mohou být referentovi zablokovány.

Zadavatel požaduje funkci interního objednávání klientů, která umožňuje:

- objednat (i telefonicky) jmenovitě klienta na požadovaný termín, na konkrétní agendu nebo k obsluhujícímu
- klientovi je přidělen automaticky generovaný PIN kód, kterým se přihlásí v daném termínu k odbavení
- filtrovat objednané klienty dle termínu, agendy a obsluhujícího
- dodatečné funkce – tisk a export seznamu objednaných klientů

Software musí poskytovat minimálně tyto funkce:

- přihlášení referenta pod heslem
- vyvolání klienta
- volání klienta mimo frontu
- listování frontou
- opakované volání klienta
- přeposlání klienta na jinou přepážku nebo službu (agendu) s možností textového komentáře
- upozornění na příchod klienta do fronty akusticky i graficky
- zobrazení fronty klientů
- zobrazení délky fronty k agendám (službám)
- zobrazení délky fronty k přepážkám



Příloha č. 1c – Technická specifikace části 3

- interní objednávání klientů
- minimalizovaný režim
- on-line sledování stavu komponentů vyvolávacího systému
- statistické funkce (numericky i graficky) po časových intervalech vztažených na přepážky, obsluhující nebo agendy a jejich export do formátů - .csv, .txt
- posílání textových zpráv mezi přepážkami
- odložení klienta k pozdějšímu odbavení

Vyvolávací systém bude umístěn v 1. a 2.NP objektu Dobrovského 25.