

Załącznik nr 4 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. **Ogólne założenia:** Podstawowym zadaniem „Systemu obsługi klienta” jest usprawnienie procedur związanych z zakupem biletów, na wszystkie możliwe wydarzenia płatne i bezpłatne oraz sprzedaży pamiątek, publikacji itp. organizowanych na terenie Muzeum Oręża Polskiego w Kołobrzegu. Całość systemu ma być zwarta, modułowa i zarządzana z poziomu administracyjnego oparta o serwer i stacje klienckie.

Oprogramowanie oraz sprzęt ma być tak skalowalny, aby w razie wystąpienia zakupu nowych stanowisk nie trzeba było przeprogramowywać całej bazy.

II. **Wymagania i okoliczności mogące mieć wpływ na sporządzenie oferty:**

Oprogramowanie może być zainstalowane na serwerze pracującym pod kontrolą darmowego systemu operacyjnego.

III. **Ogólne założenia oprogramowania:**

1) możliwość zarządzania systemem (uruchomienie modułu administracyjnego) z każdego komputera w sieci lokalnej bez konieczności instalowania (preferowany sposób działania modułu administracyjnego poprzez przeglądarkę internetową oraz pochodne bazujące na silnikach tych przeglądarek),

2) **Języki** - obsługa dowolnej liczby języków obcych:

- a) możliwość określenia w jakich językach można podawać nazwy i opisy wydarzeń, pozycji cennika i innych elementów systemu
- b) możliwość określenia w jakich językach ma odbywać się kontakt z klientem,
- c) możliwość określenia w jakich językach może odbywać się oprowadzanie przez przewodnika,

3) **Wydarzenia** – wydarzenia, które organizowane są przez Zamawiającego (zwiedzanie, spotkanie, konferencja itd.)

- a) możliwość utworzenia i zarządzania dowolną liczbą wydarzeń,
- b) możliwość przeniesienia wydarzenia do archiwum (takie wydarzenie jest pamiętane w systemie ale nie pojawia się w module sprzedaży czy innych funkcjach systemu dotyczących bieżącej pracy),

4) **Terminy** – konkretne daty i godziny rozpoczęcia zdefiniowanych wcześniej wydarzeń:

- a) bilety na każdy z terminów mogą być sprzedawane w różnych cenach (np. weekendy tańsze, rocznice, itp.),
- b) możliwość tworzenia terminów przy pomocy szablonów (np. utworzenie terminu codziennie w konkretne dni tygodnia o ustalonej porze z konkretnymi pozycjami cennika),

5) **Pracownicy** – osoby, które mają dostęp do systemu: możliwość tworzenia pracowników i przypisywanie im uprawnień do poszczególnych funkcji systemu,

6) **Pozycje cennika** – konkretna cena i nazwa sprzedawanego biletu:

- a) możliwość definiowania dowolnej ilości pozycji cennika - obsługiwane pola:
 - nazwa,
 - symbol PKWiU,
 - cena brutto,
 - stawka VAT,
 - układ informacji drukowanych na bilecie (każda pozycja cennika może mieć zdefiniowany inny układ informacji drukowanych na bilecie),
 - widoczność pozycji cennika w poszczególnych grupach miejsc ,
 - b) możliwość zdefiniowania pozycji cennika z ceną 0 zł,
 - c) możliwość ustalania kolejności pozycji cennika,
- 7) **Towary i usługi** – poza biletami moduł sprzedaży powinien umożliwiać sprzedaż towarów i usług :
- a) obsługiwane pola towaru lub usługi:
 - nazwa,
 - symbol PKWiU,
 - cena brutto,
 - stawka VAT,
 - jednostka miary,
 - symbol (kod kreskowy)
- 8) **Punkt kontroli** – miejsce, w którym kontrolowane będą bilety,
- 9) **Historia** – każda funkcja wykonana w systemie powinna być zapisywana wraz z datą i osobą, która wykonała tę funkcję; ma to umożliwić przeglądanie działań użytkowników w systemie
- 10) **W celu dokładnego opisanie oczekiwanej funkcjonalności oprogramowania Zamawiający podzielił specyfikację na następujące moduły funkcjonalne:**
- 1) moduł **Sprzedażowy** – część systemu umożliwiająca wykonania wszelkich operacji związanych z obsługą zakupu biletów i towarów przez klienta,
 - 2) moduł **Administracyjny** – część systemu umożliwiająca konfigurację całego systemu,
 - 3) moduł **Kontroli biletów** – część systemu umożliwiająca sprawdzenie poprawności biletów przy wejściu do obiektu,
 - 4) moduł **Raportowania** – część systemu umożliwiająca tworzenie raportów.

Moduł Sprzedażowy: - ilość 3.

- 1) oprogramowanie musi pozwalać na zdefiniowanie (może być na sztywno podczas wdrożenia z możliwością późniejszej zmiany) dowolnej ilości różnego rodzaju numeracji dokumentów takich jak: faktura vat, faktura korekta, paragon – dla każdego typu dokumentu osobna numeracja,

- 2) automatyczne (kasjer wybiera jedynie ilość biletów, formę płatności, dane do faktury) tworzenie i numerowanie dokumentów sprzedaży: paragonów i faktur VAT,
- 3) paragony muszą być automatycznie fiskalizowane na drukarce fiskalnej w chwili sprzedaży; na paragonie musi drukować się numer paragonu nadany przez oprogramowanie,
- 4) oprogramowanie musi ostrzegać o paragonach, które nie zostały zafiskalizowane,
- 5) możliwość sprzedaży w ramach jednej transakcji biletów na wybrane wydarzenie (termin) oraz towarów i usług,
- 6) obsługa następujących form płatności:
 - a) gotówka (zawsze dostępna),
 - b) przelew (jedynie dla konkretnych zdefiniowanych kontrahentów),
- 7) możliwość zwrotu towarów lub biletów:
 - a) zakupionych na paragon, pod warunkiem, że w chwili zwrotu klient posiada określoną ilość biletów lub towar, automatyczne utworzenie i zafiskalizowanie nowego paragonu na posiadaną przez klienta ilość biletów i towar.
 - b) zakupionych na fakturę, w chwili zwrotu automatyczne utworzenie faktury korekty,
 - c) możliwość przeprowadzenia zwrotu poprzez zeskanowanie czytnikiem kodów kreskowych kodu z dokumentu sprzedaży (faktura VAT lub paragon) lub biletu,
- 8) możliwość wystawienia faktury do paragonów (również poprzez zeskanowanie kodów kreskowych tych paragonów),
- 9) możliwość łączenia kontrahentów powtarzających się w systemie w jednego, bez straty danych o ich historii,
- 10) możliwość wyszukania dokumentu poprzez zeskanowanie jego kodu kreskowego,
- 11) możliwość ręcznego zafiskalizowania dokumentu, który nie został zafiskalizowany automatycznie,
- 12) podczas wyboru kontrahenta do transakcji możliwość wyszukania kontrahenta po NIP-ie, symbolu lub nazwie,
- 13) generowanie zestawienia dokumentów na podstawie daty, typu, formy płatności, stanowiska i kasjera
- 14) generowania raportu zawierającego sumaryczną sprzedaż i zwroty (netto, brutto i VAT) dla różnych rodzajów biletów oraz towarów i usług na podstawie daty sprzedaży, typu dokumentu, formy płatności, stanowiska i kasjera,
- 15) osoba obsługująca moduł *Sprzedażowy* nie może mieć żadnej możliwości zamiany cen biletów czy towarów i usług,
- 16) generowanie dziennych raportów fiskalnych umożliwiających rozliczenie utargu kasjera,
- 17) funkcja ponownego wydruku biletów do każdego dokumentu sprzedaży na wypadek uszkodzenia drukarki biletów,

- 18) funkcja wystawienia duplikatu faktury VAT,
- 19) możliwość wpisania uwagi na fakturę w chwili sprzedaży,
- 20) możliwość wydrukowania zestawienia kupionych biletów zamiast drukowania pojedynczych biletów (w chwili sprzedaży),
- 21) możliwość współpracy z monitorem dotykowym 15" (duże przyciski, wirtualna klawiatura minimum numeryczna),
- 22) możliwość korekty danych kontrahenta na fakturze.

Moduł Administracyjny: - ilość 1.

- 1) tworzenie raportów frekwencji:
 - a) zapis raportu w postaci pliku pdf,
 - b) możliwość wyboru następujących kryteriów:
 - dla określonego wydarzenia,
 - w podanym zakresie dat,
 - w określone dni tygodnia (możliwość wybrania tylko poniedziałków lub np. wtorków i piątków)
 - określenie ilości zwiedzających z rozróżnieniem na grupy (np. dorośli, dzieci, młodzież, emeryci, grupy, osoby indywidualne)
- 2) możliwość indywidualnej zmiany układu menu dostępnego dla użytkowników (inne pogrupowanie funkcji),
- 3) możliwość grupowej edycji terminów:
 - a) grupowa zmiana cenników,
 - b) grupowa zmiana widoczności terminów w poszczególnych modułach (ilość dni od – do)
- 4) możliwość przypisywania stanowiskom kasowym numeracji
- 5) przeglądanie historii działań w systemie z opcją filtrowania,
- 6) zarządzanie terminami,
- 7) zarządzanie szablonami terminów,
- 8) zarządzanie wydarzeniami,
- 9) zarządzanie cennikami,
- 10) zarządzanie kontrolą biletów:
 - a) możliwość określenia *punktów kontroli* biletów

Moduł Kontroli biletów: - ilość 2.

- 1) możliwość kontroli biletów za pomocą urządzeń przenośnych typu palmtop,
- 2) komunikacja urządzenia z serwerem za pomocą sieci bezprzewodowej,
- 3) możliwość obsługi modułu bez konieczności posługiwania się klawiaturą urządzenia (wszystkie funkcje muszą być realizowane za pomocą ekranu dotykowego),
- 4) możliwość wyboru punktu kontroli,



- 5) definiowanie parametrów kontroli biletów w module *Administracyjnym*,
- 6) dźwiękowa sygnalizacja poprawnego i niepoprawnego biletu,
- 7) możliwość ustawienia stanowiska jak punkt rejestracji wyjścia,
- 8) możliwość takiego skonfigurowania kontroli, aby możliwe było określanie ile osób znajduje się aktualnie w danej strefie.

Moduł Raportowania: - ilość 1.

- 1) dedykowany moduł do generowania raportów bez limitu zainstalowanych kopii,
- 2) możliwość zapisania każdego wygenerowanego raportu do pliku pdf oraz xls,
- 3) każdy raport powinien zawierać datę, godzinę i osobę, która go sporządziła,
- 4) generowanie następujących zestawień:
 - 5) zestawienie zwrotów kasjerów,
 - 6) zestawienie dokumentów (możliwość wyboru dat, typów dokumentów),
 - 7) frekwencja biletów (liczona wg zarezerwowanych i sprzedanych biletów oraz sprawdzonych biletów)
 - 8) raporty dobowe, okresowe kasjerów przedstawiające salda gotówki każdego z kasjerów

IV. Wymagania związane z urządzeniami:

- 1) **Zestaw komputer kasowy (do stanowiska kasowego) : - szt. 3 wraz z systemem operacyjnym spełniającym wymogi systemu biletowo- sprzedażowego Microsoft Office szt. 3**
- 2) **Gwarancja na komputery 36 miesięcy w systemie *Door to Door*.**
- 3) **Procesor + wentylator**co najmniej dwurdzeniowy wykonany w technologii 32nm ; pamięcią cache L2 - 2 MB lub większą; częstotliwość procesowa min. 3 GHz; zestaw chłodzący (radiator + wentylator gwarantujące pracę w temperaturze bezpiecznej dla procesora).
- 4) **Pamięć RAM** typ pamięci Non-ECCO; rodzaj – DDR3; co najmniej 2 GB; o częstotliwości taktowania 1333 MHz współpracujący z płytą główną.
- 5) **Dysk Twardy** pojemność minimum 320 GB, interfejs SATA.
- 6) **Płyta główna** wyposażona w co najmniej cztery gniazda pamięci DDR3 w technologii Non-ECC; zintegrowana gigabitowa karta sieciowa; zintegrowana karta dźwiękowa; zintegrowana karta graficzna; posiadająca co najmniej 1 złącze PCI-E 16X; posiadająca co najmniej 10 złączy USB 2.0.
- 7) **Napęd** Nagrywarka DVD obsługująca standardy DVD+R, DVD-R.
- 8) **Obudowa:** Small Desktop w kolorze czarnym z zasilaczem aktywnym minimum 400 Wat obsługującym płytę główną; 4 portami USB na panelu przednim i 6 portami USB na panelu tylnym,
- 9) **Inne:** w zestawie musi się znaleźć klawiatura i myszka

- 10) **System operacyjny:** Umożliwiający bezproblemową pracę pakietowi programów biurowych będącego częścią niniejszego zestawu (opisany poniżej).
- 11) **UPS** Czas podtrzymania przy obciążeniu 100%: minimum 3,5 min.; liczba gniazd z podtrzymaniem 4 x PL (10A); Liczba, typ gniazd wyj. z ochroną antyprzebiegową: 4 x PL (10A); posiada zimny start; zakres napięcia wyjściowego w trybie podstawowym od 180-266 V; typ obudowy desktop;
- 12) **Monitor** ekran dotykowy z zabezpieczeniem przed zalaniem o przekątnej 15" TFT , nominalna rozdzielczość przy odświeżaniu 75 Hz- minimum 1024x768, posiadający złącze 1 x USB, 1 x D-SUB-15, kolor grafitowy, posiada certyfikaty CE, MPRII, wbudowany zasilacz;
- 13) **Drukarka biletów – etykiet z obcinaczem:** - szt. 3 przemysłowa termotransferowa drukarka etykiet o prędkości druku 200-300mm/s , maksymalna szerokość druku 104mm, rozdzielczość 203 dpi, szerokość etykiet: max 118 mm, min. 25,4 mm, maksymalna średnica rolki 208,3 mm, możliwość wydruku kodów kreskowych CODE3OF9, 2OF5, EAN8, obsługa papieru o grubości do 300 g/m², możliwość zmiany materiałów eksploatacyjnych bez konieczności używania narzędzi, możliwość konfiguracji wszystkich ustawień z poziomu komputera podłączonego do takiej drukarki, możliwość rozpoznawania końca biletu jako szczelina (gap) lub czarny marker (black point), gwarancja na drukarkę minimum 2 lata, obudowa metalowa,
- 14) **Drukarka faktur oraz raportów:** - szt. 3 Umożliwiająca wydruki monochromatyczne, poprawnie działająca pod systemami operacyjnymi w wersjach x86 oraz x64, posiadająca interfejs USB działający w standardzie 2.0, podajnik arkuszy A4 mieszczący minimum 150 arkuszy, umożliwiająca wydruk na papierze formatu A4 o gramaturze w zakresie pomiędzy 60 a 163 g/m² - g/m², i z prędkością minimum 17 stron mono A4 na minutę, posiadająca zainstalowaną pamięć w ilości nie mniej niż 2MB a jej obciążenie miesięczne przewidziane jest na nie mniej niż 5000 stron wraz z kompatybilnymi materiałami eksploatacyjnymi (tonerami) o zwiększonej wydajności; kabel USB o długości minimum 1,8 m współpracujący z urządzeniem,
- Drukarka fiskalna:** - szt. 3 moduł kopii elektronicznej na karcie SD, wyświetlacz dla klienta LCD , ilość znaków w wierszu co najmniej 40, długość rolki co najmniej 60 oraz szybkość wydruku 150mm/s, interfejs USB.
- 15) **Szuflada na pieniądze – szt. 2** metalowe prowadnice, kolor obudowy czarny, 8 przegród na banknoty dostosowane do polskich banknotów i banknotów EURO, otwierana poleceniem z kasy, wysokość nie większa niż 13 cm, szerokość nie większa niż 420 cm, wyjmowany pojemnik na bilon, możliwość montażu szuflady pod blatem
- 16) **Palmtop do kontroli biletów - szt. 2** przenośny terminal z komunikacją radiową, dedykowany do zastosowań w handlu i magazynie, musi być kompatybilny z modulem kontroli systemu sprzedaży biletów; niewielka waga do 300 g, przystosowany do pracy w ciężkich warunkach (norma IP54) i odporny na upadki z wysokości 1,2 m, dodatkowo dostępne gniazdo Micro Secure Digital umożliwia rozszerzenie pamięci, wyposażono w system operacyjny , duży wyświetlacz z ekranem dotykowym i klawiaturę alfanumeryczną (23 klawisze), wbudowany laserowy czytnik kodów – przy poprawnym odczycie na skanowanym kodzie czytnik wyświetla, sygnalizuje informację np. zielony punkt.


dodatkowe elementy to: stacja dokująca pozwalająca podłączyć palmtop do komputera przez kabel USB lub Ethernet, - szt. 2, dodatkowe baterie litowe - 2 szt.,

17) **Czytnik kodów kreskowych:** - szt. 3 odczytujący wszystkie standardowe kody jednowymiarowe z źródłem światła: laser od długości fali 650, kształt promienia – 1 linia skanująca, sygnalizacja dźwiękowa i optyczna, dostępne interfejsy USB, wymagalny kontrast kodu 35%, obudowa plastikowa

18) **Specyfikacja biletów :** Nakład **50 000** (30000 i 20000 różniące się stroną CMYK, rewers pozostaje bez zmian) konfekcja zgodna z dostarczonymi drukarkami biletów, przeznaczone do cięcia gilotyną, kolorystyka **4+1**, gramatura papieru (**220 g**), rozmiar biletu: wysokość (**110 mm**) x szerokość (**50 mm**)

19) Wymagania Pozostałe:

- 1) System zostanie wdrożony w siedzibie Zamawiającego w miejscach wyznaczonych; charakterystyka potrzebnych w tym celu mediów: odpowiedniego poboru mocy, dostępu do sieci wewnętrznej (ilości potrzebnych przyłączy) zostanie określona po podpisaniu umowy;
- 2) Wykonawca uwzględni dostateczną ilość godzin szkoleń dla pracowników obsługujących „system obsługi klienta” zapewniającą sprawną obsługę systemu przez pracowników Muzeum ustali harmonogram, który będzie integralną częścią umowy;
- 3) Wykonawca zapewni zdalną (telefon, mail lub przez „pulpit zdalny”) pomoc po wdrożeniu systemu przez okres 24 miesięcy w godzinach pracy Muzeum;
- 4) Wykonawca przeszkoli wskazanego pracownika w zakresie archiwizacji oprogramowania, tak aby można było uruchomić system po awarii bez potrzeby wzywania serwisu;
- 5) Wykonawca przeszkoli 1 pracownika Działu Finansowego w zakresie pracy działu z systemem;
- 6) Wykonawca zagwarantuje przez okres 24 miesięcy wymianę wadliwego sprzętu będącego przedmiotem w/w specyfikacji na zasadzie dostarczenia urządzenia zastępczego.


DYREKTOR
MUZEUM OREZA POLSKIEGO
w Kłodzku
mgr Paweł Pawłowski