



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ТЕРИТОРИАЛНО ПОДЕЛЕНИЕ - ПЕРНИК

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ И ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

по реда на глава двадесет и шеста, във връзка с чл.20, ал.3, т.2 от ЗОП с предмет:
„Изграждане на система за управление на потока от клиенти в приемни на ТП на НОИ – Перник“

I. Общи положения

Системата за управление на поток от клиенти трябва да “подрежда” посетителите, чакащи за определена услуга с възможност да управлява различни опашки в различни офиси. Системата трябва да дава първоначална информация за предлаганите услуги, времето за изчакване и обслужване и автоматично да насочва посетителите към съответното гише. Системата следва да предлага възможност за наблюдение в реално време на дейностите в приемните и да оптимизира управлението на ресурсите, което ще улеснява едновременно граждани и служителите в институцията.

Цел: Целта на настоящата обществена поръчка е оптимизация на работния процес, осигуряваща автоматично насочване на клиенти към правилната опашка и гише и безстресова среда за клиенти и обслужващ персонал.

Място на изпълнение на поръчката: Партерен етаж, включващ 5 пет обособени приемни на граждани на административната сграда на ТП на НОИ – Перник, с адрес: гр. Перник 2300, ул. "Отец Паисий" № 50.

Срок за изпълнение: Срокът за изпълнение на поръчката е не повече от 60 (шестдесет) календарни дни, считано от датата на сключване на договор между страните.

II. Изисквания към системата за ефективно управление на потока от посетители

Системата трябва да предлага различни възможности по отношение на приема на посетители, управление и наблюдение на действията на служителите в различни по предназначение и местоположение офиси. С цел определяне на подходящи стратегии за оптимизация на ресурсите и времето за обслужване на клиентите, е необходимо системата да може да извежда статистически данни и да дава възможност за промяна на параметрите на предварително зададените стратегии на работните места в реално време, както и възможност за промяна на цялостната конфигурация на обектите.

Системата да бъде изградена на база на Уеб технология, която да позволява лесна интеграция към съществуващата компютърна мрежа от работни станции с операционна система Windows 10. Софтуерните приложения и компоненти да имат графичен интерфейс и да бъдат лесно достъпни през обикновен уеб браузър без необходимост от допълнителни инсталации на работните станции, на които се извършва прием и обслужване на посетители.

Системата за обслужване на клиенти да бъде от модулен тип, с централизирано управление с възможност за разширение и обновяване без ограничение по отношение на брой управлявани обекти, услуги и работни места.

Системата трябва да позволява изобразяване на информация за повикан номер на комбинирани информационни екрани, съпътствана и от гласово оповестяване.

Елементи на системата Работни характеристики и функционални изисквания

ХАРДУЕР

А. Компютърна конфигурация за централизирано управление на системата и софтуера със следните минимални изисквания:

- Операционна система: Windows 10
- Процесор: 2.40 GHz
- Памет: 4096MB
- Твърд диск: 500GB
- Видео карта: Intel Integrated Graphics
- USB порт: 2x USB 2.0
- HDMI порт: HDMI 1.4
- Ethernet (RJ-45) порт: RJ-45
- Аудио портове: 1 Line-out

Софтуерът, инсталиран на сървъра трябва да има следните възможности:

1. Централизирано управление на различни офиси/услуги и работни места;
2. Поддръжка на няколко билетоподаващи устройства;
3. Работа в Ethernet среда (Fast и Gigabit), съответно Cat 5E и 6;
4. Интегриране на решения от трети страни;
5. Смяна на параметри и по време на работа;
6. Да е съобразен с изискванията на системния и приложен софтуер и да е с необходимата производителност за покриване на включените в системата работни станции, модули за управление и статистика.

Б. Информационен клиентски терминал (билетоподаващо устройство):

Да се предвидят 1 брой терминал, разположени в приемната за граждани на ТП на НОИ - Перник на адрес гр. Перник 2300, ул. "Отец Паисий" № 50 със следните характеристики:

1. Сензорен дисплей не по–малък от 17 инча;
2. Възможност за настройка (адаптиране) на показваната на дисплея информация (снимки, текст, изглед, сценарии, стил и др.);
3. Йерархично меню с няколко нива и поддръжка на подуслуги;
4. Достъпен за хора в неравностойно положение;
5. Възможност за дизайн с отличителни знаци на ТП на НОИ – Перник;
6. Термичен принтер с висока разделителна способност, висок капацитет на принтиране и система против задръстване
7. Принтерът да е придружен с указание за подмяна на ролката;
8. Принтерът да приема неподготвени рула хартия (без необходимост от предпечат);
9. Отпечатване на билети с възможност за изобразяване на минимално следната информация: лого, номер на билет (не по–малко от 4 разряда), избрана услуга, средно време за изчакване, дата и час на издаване на билета.

Терминалът да е достъпен в стояща форма и да дава информация/списък с предлаганите услуги и възможност за избор на желаната

10. Указателна таблица разположена над билетоподаващото устройство с информация за предоставените услуги на приемни в ТП-Перник.

В. Комбиниран информационен еcran

Системата трябва да позволява изобразяване на информация за повикан номер на комбинирани информационен еcran съществана и от гласово оповестяване.

Информационният еcran, разположен в обособена зона за изчакване във фоайето на партерен етаж на административната сграда на ТП на НОИ - Перник:

- 1 брой LED еcran разположен в основно фоайе – минимум 43 инча, снабден с предпазващо покритие срещу вандализъм;

Екранът да предлага следните възможности:

1. Изобразяване на информация за повикване на посетител;
2. Изобразяването на информация за няколко услуги на един еcran;
3. Възможност за изобразяване на различни банери включително и информационен;
4. Възможност за избор на позиция, размер, фон, цвят, шрифт;
5. Стойка за монтаж на стена или на таван;

Минимални технически характеристики:

- FULL HD;
- HDMI порт;
- Екран с резолюция 1920 x1080 пиксела;
- Широк ъгъл на видимост.

Йерархично меню с поддръжка на подменюта:

ОСНОВНО МЕНЮ с 6 (шест) бутона:

1. Пенсии
2. Болнични и майчинство; Безработица и Гарантирани вземания
3. Осигурителен архив/Прекратени осигурители
4. Контролни органи; Профилактика и рехабилитация; Трудови злополуки и професионална болест и Персонален код
5. Каса
6. Деловодство

ПОДМЕНЮТА:

На бутон „Пенсии“:

- Отпускане на нова пенсия/ добавка/;
- Преизчисляване на пенсия/ добавка;
- Заявления и консултации по пенсионни въпроси свързани с прилагане на европейски регламенти и международни договори;
- Смяна на адрес, банка, име, ЕГН;
- Удостоверения и разпореждания;
- Уверения за учащи;
- Справки и консултации;
- ПИК за физическо лице.

На бутон „Болнични и майчинство; Безработица и Гарантирани вземания“:

- Подаване на документи за болнични и майчинство;
- Подаване на документи за отпускане на безработица;
- Подаване на документи за изплащане на неполучено обезщетение от починало лице;
- Удостоверение за размера на получено обезщетение;
- Справки и консултации;
- Подаване на декларация за промяна в обстоятелствата;
- Получаване на разпореждане;
- Приключване на трудова книжка;
- Справки и консултации;
- ПИК За физическо лице.

На бутон „Осигурителен архив/Прекратени осигурители“:

- Подаване на искане за удостоверения за стаж и доход;
- Получаване на документи за стаж и доход;
- Подаване на заявление от осигурител за прекратена дейност;
- Получаване на удостоверение за прекратяване на дейност от осигурител;

- Справки и консултации;
- ПИК за физическо лице.

На бутон „Контролни органи; Профилактика и рехабилитация; Трудови злополуки и професионална болест:

- Издаване на удостоверение за ПРО;
- Справки и консултации;
- Искане за издаване и/или заверка на осигурителна книжка;
- Издаване на задължително предписание;
- ПИК за физическо лице;
- Трудови злополуки и професионална болест.

Бутон „Каса“ - без подменю

Бутон „Деловодство“ – без подменю

СОФТУЕР

Системата трява да разполага с необходимия софтуер и брой лицензи за работа, подробно описани в офертата на участника и да предлага минимум следните функционални характеристики без да се ограничава с тях:

A. Информация в реално време за услугите:

1. Брой на клиентите, чакащи за определена услуга;
2. Време за изчакване за последния клиент;
3. Средно време за изчакване;
4. Брой на пренасочените и чакащи клиенти;
5. Средно време за изчакване на пренасочените и чакащи клиенти;
6. Средно време за обслужване на клиентите.

B. Информация в реално време за служителите:

1. Настоящ статус на клиента (състояние, номер за повикване, име на предоставяна услуга, време за обслужване);
2. Брой на обслужените клиенти;
3. Средно време за изчакване на клиентите;
4. Извеждане на времето за работа и престой на служителите.

V. Информация в реално време за клиентите:

1. Вид услуга;
2. Време на отпечатване на билета;
3. Средно време за изчакване;
4. Крайно време за обслужване на клиента;
5. Време за обслужване;
6. Време за изчакване;
7. Възможност за бързо търсене на клиент на основата на номер на повикване.

Г. Управление на услуги:

1. Определяне на услуги към работно място или служител;
2. Задаване на приоритети за обслужване;
3. Промяна на определените услуги на служител или гише и уведомяване за това в движение (без спиране на системата);
4. Активиране и деактивиране на услуги на информационния клиентски терминал;
5. Предупреждение за ръководителя, ако броят на чакащите клиенти за определена услуга превиши определен праг;
6. Предупреждение за ръководителя, ако средното време за изчакване или максималното време за изчакване на клиентите превиши определен праг;
7. Преглед на всички работни места на един екран;
8. Преглед на всички чакащи посетители, включително час на пристигане, изчислено време за чакане, цел на посещението и идентификация;

9. Изчисление в реално време на времето за изчакване чрез симулация;
10. Индикация за капацитет за прием на посетители за дадена приемна/услуга в реално време;
11. Различни сигнали/предупреждения с няколко степени на важност;
12. Наблюдение на работни места (статус, средно време за обслужване и брой обслужени посетители);
13. Наблюдение състоянието на хардуера;
14. Изобразяване на списък с чакащи посетители, групирани по услуги;
15. Изпращане на съобщения/информация до видео еcran, билети, терминали.

Д. При повикване на клиент да бъдат налични следните възможности:

1. Изобразяване на номер;
2. Изобразяване на избраната услуга;
3. Извеждане на времето на отпечатване на билета;
4. Извеждане на времето за изчакване;
5. Извеждане на броя на чакащите клиенти;
6. Възможност за пренасочване на посетител към друг служител/гише;
7. Възможност за добавяне на коментар при пренасочване на посетител;
8. Възможност за повторно повикване на посетител;
9. Възможност за избор на посетител от опашката;
10. Обявяване на отсъствие на повикан посетител;
11. Автоматично повикване на посетител, ако служителят е достъпен;
12. Записване на извършените операции;
13. Изпращане на съобщение/предупреждение към съответните ръководители;
14. Възможност за преглед на всички чакащи посетители.

Е. От гледна точка на администриране на системата, тя трябва да позволява следното:

1. Настройка на потребителско име на служител и ръководител;
2. Настройка на права за потребителите;
3. Настройка на услуги;
4. Настройка на хардуера.

Ж. Системата трябва да предоставя следната статистическа информация:

1. Обща статистика:

1. Време за обслужване;
2. Брой на обслужваните клиенти;
3. Използване на услугата (колко често);
4. Най-натоварено време за обслужване;
5. Средно време за обслужване;
6. Средно време за изчакване;
7. Пренасочване на услуга;
8. Пренасочване към определено работно място;
9. Пренасочване към конкретен служител;
10. Извеждане на статистически доклади/документи в Excel или pdf формат;
11. Възможност за изпращане на статистически данни по електронна поща;
12. Възможност за копиране и/или принтиране на документи от статистическите данни;
13. Възможност за представяне на статистически данни във формата на блокови диаграми, графики и таблици;
14. Създаване на неограничен брой документи.

2. Статистика за обслужващите служители от приемните:

1. Вид на услугите;
2. Време за обслужване;
3. Брой на обслужваните клиенти;

4. Служител, работещ на това работно място;
5. Средно време за обслужване;
6. Средно време за изчакване;
7. Възможност за добавяне на други отчети.

Софтуерът за работните станции на служителите да не изиска инсталация на допълнителен хардуер и преконфигуриране на операционните системи.

Внедрената система трябва да разполага с необходимия брой лицензии за работа, съответстващ на посочените в техническите спецификации и приложенията към тях, брой работни станции и сървър.

Да включва модули за управление на системата, на работните места за повикване и прием на посетителите, на гласовите и видео повиквания.

Модулът за повикване и прием на посетителите следва да е за 11 (единадесет) работни места в сградата на ТП на НОИ – Перник.

Всеки участник трябва да приложи пълно описание на предложния софтуер на български език.

Инсталация на Системата

Изпълнителят трябва да извърши инсталация на Системата и настройка за управление на услугите, съгласно изискванията на Възложителя и предоставен списък от услуги.

Изпълнителят трябва да проведе обучение на персонала включително и предоставяне на подробни ръководства и материали на български език.

Изпълнителят трябва да извърши обучение на лицата, отговарящи по договора за администриране и менажиране на софтуера на Системата и другите приложенията съгласно изискванията на Възложителя.

Участникът трябва да притежава валидни сертификати за управление на качеството по стандарт ISO 9001:2008 (или еквивалент) и за управление на сигурността на информацията (СУСИ) ISO 27001:2013 (или еквивалент)

Настоящата техническа спецификация е изготвена съгласно Заповед № 1016-40-258 от 23.02.2018 г. на Управлятеля на НОИ.

Наименование на Участника :	<i>„ИТА Инженеринг“ ООД</i>
Седалище по регистрация :	<i>гр. София, п.к. 1408, район „Триадица“, бул. „Витоша“ № 176</i>
Булстат номер /ЕИК/ :	<i>121104512</i>
Точен адрес за кореспонденция:	<i>България, гр. София, п.к. 1766, ул. „Панорама София“ № 5, бизнес сграда "XS Tower“, ет. 3</i>
Телефонен номер :	<i>+359 (2) 405 98 00</i>
Факс номер :	<i>+359 (2) 920 04 68</i>
Лице за контакти :	<i>Десислава Асенова</i>
e - mail :	<i>asenova@itagroup.bg</i>

ДО
ДИРЕКТОРА НА
ТП НА НОИ – ПЕРНИК

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ
ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

Аз, долуподписаният Емил *от ЗОП* Ботушаров,
в качеството ми на Управител,
(управител, представляващ)

На „ИТА Инженеринг“ ООД,
(наименование на юридическото лице)

участник в процедура по чл.20, ал.3, т.2 от Закона за обществените поръчки с предмет:
„Изграждане на система за управление на потока от клиенти в приемни на ТП на НОИ – Перник“

УВАЖАЕМИ Г-Н ДИРЕКТОР,

Във връзка с участието ни в обявената обществена поръчка по реда на глава двадесет и шеста от ЗОП, чрез събиране на оферти с обява с предмет: „Изграждане на система за управление на потока от клиенти в приемни на ТП на НОИ – Перник“ запознавайки се с Техническата спецификация и условията за участие, представяме нашето предложение за изпълнение на поръчката:

- Съгласни сме и приемаме да организираме и изпълним предмета на поръчката в съответствие с изискванията на Възложителя, като извършим всички дейности подробно описани в Техническата спецификация към документацията за обществената поръчка.
- При изпълнение на дейностите по предмета на обществената поръчка ще полагаме необходимата грижа за опазване на имуществото на Възложителя.
- Ще носим отговорност за осигуряване на безопасността и здравето на служители на НОИ, на своите служители и на трети лица, по време на извършване на дейности по

ЗА.Б.З.318

изпълнение на поръчката, произтичащо от Закона за здравословни и безопасни условия на труд и други нормативни актове, действащи на територията на Република България.

4. Притежаваме опит, свързан с предмета на поръчката и разполагаме с технически възможности за изпълнението ѝ.

5. Срокът за изпълнение на поръчката е 60 (шестдесет) дни, считано от сключването на договора за изпълнение.

Представляващ:

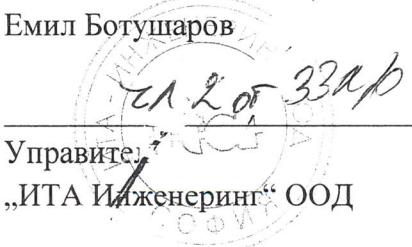
Дата

09/07/2018

Име и фамилия

Емил Ботушаров

Подпись на уполномоченного лица



Должность

Управител

Наименование на участника

„ИТА Инженеринг“ ООД

ДО
ДИРЕКТОРА НА
ТП НА НОИ - ПЕРНИК

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

от

Аз, долуподписаният Емил *У. Лот* *3316* Ботушаров, с ЕГН 8302136429, в качеството ми на Управител на „ИТА Инженеринг“ ООД /наименование на участника/, със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1408, район „Триадица“, бул. „Витоша“ № 176, тел. +359 (2) 405 98 00, факс +359 (2) 920 04 68, e-mail : office@itaengineering.com, Вписано от Агенция по вписванията с БУЛСТАТ/ЕИК 121104512,

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ДИРЕКТОР,

Във връзка с участието ни в обявената обществена поръчка по реда на глава двадесет и шеста от ЗОП чрез събиране на оферти с обява с предмет: „**Изграждане на система за управление на потока от клиенти в приемни на ТП на НОИ – Перник**“

Ви представяме нашето ценово предложение, както следва:

I. ЦЕНА И УСЛОВИЯ ЗА ФОРМИРАНЕТО Й:

1. За изпълнение предмета на поръчката, с предмет: „**Изграждане на система за управление на потока от клиенти в приемни на ТП на НОИ – Перник**“

в съответствие с условията на настоящата процедура, предлаганата от нас обща стойност, възлиза на:

14 820.00 лева, без ДДС

Словом: четиринадесет хиляди осемстотин и двадесет лева

(посочва се цифром и словом стойността без включен ДДС)



Посочената цена включва всички разходи по изпълнение на обществената поръчка, включително и стойността на материали, труд и транспорт и не подлежи на промяна, за срок от **60 (шестдесет) дни.**

Предлаганата обща цена за периода на изпълнение на обществената поръчка от 60 (шестдесет) дни не трябва да надвишава сумата от **16 715.00 (шестнадесет хиляди седемстотин и петнадесет) лева без ДДС.**

II. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Заплащането на проведените дейности по изграждане на система за управление на клиентопотока се извършва по банков път, в срок до 10 работни дни на база съставен и подписан двустранен протокол и представена фактура на ТП на НОИ - Перник от Изпълнителя.

Дата: 09.07.2018 г.

Подпис и печат:
Емил Ботушаров
(име и фамилия)
Управител
(должност на представляващия участник)



до УНИКРЕДИТ БУЛБАНК АД

банка

Клон

Адрес

Платете на - име на получателя
ТП НА НОИ - ПЕРНИК

IBAN на получателя

Б | G | *М. Г. от ДОЛК*

При банка - име на банката на плаща

ОББ АД КЛОН ПЕРНИК

ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ / ВНОСНА БЕЛЕЖКА
за плащане към бюджета

Уникредит регистрационен №		Чужденстранско лице по смисъла на валутния закон	
ИМЯ ИНЖЕНЕРИНГ ООД СОФИЯ		БИС на банката на получателя	
У В Б С Б Г С F		Вид плащане ***	
		9 3 1 0 0 0	
Б G N		Сума	
		7 4 1 0 0	

Сума с думи

СЕДЕМСТОТИН ЧЕТИРИДЕСЕТ И ЕДИН ЛВ

Основание за плащане

ГАР.ЗА ИЗП.ДОГ."ИЗГРАЖДАНЕ НА С-МА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА

Още пояснения

ПОТОКА ОТ КЛИЕНТИ В ПРИЕМНИ НА ТП НА НОИ ПЕРНИК"

Вид док.*	Номер на документа, по който се плаща	Дата (ддммгггг) на документа
-----------	---------------------------------------	------------------------------

Период, за който се плаща

От дата (ддммгггг)

До дата (ддммгггг)

Задължено лице - наименование на юридическо лице или трите имена на физическото лице

ИТА ИНЖЕНЕРИНГ ООД

БУЛСТАТ на задълженото лице

1 2 1 1 0 4 5 1 2

ЕГН на задълженото лице

ЛНЧ на задълженото лице

Наредител - наименование на юридическо лице или трите имена на физическото лице

ИТА ИНЖЕНЕРИНГ ООД

IBAN на наредителя

Б | G | *М. Г. от ДОЛК*

Платежна система

Такси

Дата на изпълнение

Счетоводител:

Касиер:

Уникредит регистрационен №		Чужденстранско лице по смисъла на валутния закон	
БИС на банката на наредителя		Вид плащане ***	
Б N C R B		9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 1 2 1 3	
		ФИНАНСИИ СОФИЯ ВЪЗНИКНЕНИЕ	
		<i>М. Г. от ДОЛК 33/8</i>	

* Вид документ: 1 - декларация; 2 - ревизионен акт; 3 - наказ. постановление; ** Такси: 1- за сметка на наредителя;
4- авансова вноска; 5- парт. номер на имот; 6- постановление за принуд; 2- споделени (стандарт за местни преводи);
3- за сметка на получателя *** Вид плащане - попълват със за сметки на
администратори на приходи и на Централния бюджет