

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ



I. Предмет:

“Изграждане и внедряване на система за ефективно управление на потока от клиенти в административната сграда на ТП на НОИ – Пловдив”.

Изграждането и внедряването на система за ефективно управление на потока от клиенти в административната сграда на ТП на НОИ - Пловдив, находяща се на адрес: гр. Пловдив, ул. “Любен Каравелов” № 7 следва да се извърши, съгласно настоящите “Технически спецификации” и приложенията към тях “Разстояния от информационния клиентски терминал до комбинирания информационен екран и дисплеите на приемните на първи етаж в административната сграда на ТП на НОИ – Пловдив” – Приложение №1 и “Съдържание на меню за предоставяните услуги” – Приложение №2.

Системата за управление на опашките трябва да “поддържа” 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 да предлага възможност за наблюдение в реално време на дейностите в институцията и да оптимизира управлението на ресурсите, което ще улеснява и гражданите и служителите в съответната институция.

Системата за обслужване на чакащи клиенти да бъде от модулен тип с централизирано управление с възможност за разширение и обновяване.

Приемни – общо 12 (дванадесет) броя.

Работни места за повикване и прием на посетители – общо 43 (четиридесет и три).

Работни места за управление и статистика – не по-малко от 5 (пет).

Приемни на отдел “КПК” – 8 (осем) приемни с общо 31 (тридесет и едно) работни места, както следва:

- една приемна за трудови злополуки и професионални заболявания с 3 (три) работни места;
- три приемни за парични обезщетения за безработица и гаранитрани вземания съответно с 3 (три), 7 (седем) и 4 (четири) работни места;
- две приемни за парични обезщетения за болест и майчинство и помощи от ДОО съответно с 6 (шест) и 5 (пет) работни места;
- една приемна за профилактика и рехабилитация, експертиза на временната неработоспособност с 1 (едно) работно място;
- една приемна за контрол по ДОО с 2 (две) работни места;

Приемни на отдел “Пенсии” – 2 (две) приемни с общо 9 (девет) работни места, както следва:

- две приемни за пенсии съответно с 6 (шест) и 3 (три) работни места ;

Приемни на отдел “ФСД” – 1 (една) приемна с 1 (едно) работно място:

- една приемна КАСА с 1 (едно) работно място;

Приемни на отдел “ЧРАПИО” – 1 (една) приемна с общо 2 (две) работни места:

- една приемна деловодство с 2 (две) работни места.

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: Първи етаж, включващ 12 обособени приемни на граждани на административната сграда на ТП на НОИ – Пловдив, находяща се на адрес гр. Пловдив, ул. “Л. Каравелов” № 7.

Срок за изпълнение: Срокът за изграждане и внедряване на системата за ефективно управление на потока от клиенти е до 20 (двадесет) календарни дни от датата на сключване на договора.

II. Елементи на системата за ефективно управление на потока от клиенти

№	ОПИСАНИЕ
A.	СОФТУЕР (за 43 работни места)
B.	ХАРДУЕР
1	СЪРВЪР ЗА ЦЕНТРАЛИЗИРАНО УПРАВЛЕНИЕ НА СИСТЕМАТА
2	ИНФОРМАЦИОНЕН КЛИЕНТСКИ ТЕРМИНАЛ (1 брой)
3	КОМБИНИРАН ИНФОРМАЦИОНЕН ЕКРАН (1 брой)
4	ДИСПЛЕЙ ПРИЕМНА (за 12 броя приемни)
5	ТОНКОЛОНИ (2 броя)
B.	УСЛУГИ
1	ДОСТАВКА, МОНТАЖ, ОКАБЕЛЯВАНЕ (разстоянията от информационния клиентски терминал до всяка от приемните са посочени в Приложение № 1)
2	ИНСТАЛАЦИЯ, КОНФИГУРАЦИЯ И НАСТРОЙКА НА СИСТЕМАТА
3	ТЕСТ И ПУСКАНЕ НА СИСТЕМАТА В ЕКСПЛОАТАЦИЯ
4	ВЪВЕЖДАЩО ОБУЧЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА СИСТЕМАТА
5	СТИКЕРИ ЗА ОБОЗНАЧАВАНЕ НА РАБОТНО МЯСТО (за 43 работни места)

III. Работни характеристики и функционални изисквания

ХАРДУЕР

A/ Сървър за централизирано управление на системата и софтуер

1. Възможност за централизирано управление на различни офиси и голям брой работни места;
2. Възможност за поддръжка на няколко билетни устройства;
3. Възможност за работа Ethernet среда (Fast и Gigabit), съответно Cat 5E и 6;
4. Възможност за интегриране на решения от трети страни;
5. Възможност за 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 и модули за управление и статистика;
7. Да поддържа изображение към комбинирания информационен екран с резолюция 1920*1080.

Б/ Информационен клиентски терминал:

Терминалът да бъде разположен в зоната за посетители, достъпен в стояща форма и да дава информация/списък с предлаганите услуги и възможност за избор на желаната услуга. Терминалът да притежава следните характеристики:

1. Сензорен дисплей не по – мълък от 17“;
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 – съдържание на менюто съгласно Приложение №1;
4. Достъпен за хора в неравностойно положение;
5. Възможност за дизайн с отличителни знаци на ТП на НОИ - Пловдив;
6. Конструкция от неръждаема стомана;
7. Термичен принтер с резолюция не по – малка от 0.125 мм (8 точки/мм) и скорост на печат – не по-малко от 200 мм/сек;
8. Защитен достъп до принтера;
9. Принтерът да е придружен с указание за подмяна на ролката;
10. Принтерът да приема неподготвени рула хартия (без необходимост от предпечат);
11. Отпечатване на билети с възможност за изобразяване на минимално следната информация: лого, номер на билет (не по-малко от 4 разряда), избрана услуга, дата и час на издаване на билета.

В/ Комбиниран информационен екран

Екранът да бъде разположен в зоната за изчакване и да предлага следните възможности:

1. Повикване на посетител;
2. Изобразяването на информация за няколко услуги на един екран;
3. Изобразяване на различни банери включително и информационен;
4. Възможност за избор на позиция, размер, фон, цвят, шрифт;
5. Широк избор от анимации;
6. Възможност за монтаж както на стена, така и на таван.

Минимални технически характеристики:

- Минимум 42“;
- Да поддържа резолюция: 1920*1080.
- Широкоъгълна видимост.

Г/ Хардуерен дисплей за приемни

Дисплеят да бъде монтиран над всяка приемна, отбелязана със стикер. Дисплеят да изобразява номера на билета на повикания посетител, както и идентификация на гишето, от което е направено повикването. Дисплеят да има следните минимални технически характеристики:

1. Изобразяване на номер на билет и гише чрез светещи диоди с възможност за избор от различни цветове;
2. Възможност за регулиране интензитета на светещите диоди;
3. Широкоъгълна видимост
4. Видимост от разстояние не по – малко от 5м.;

Д/ Тонколони – с възможност за регулиране на силата на звука

СОФТУЕР

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

2. 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.

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

4.Модулът за повикване и прием на посетителите следва да е за 43 (четиридесет и три) работни места.

5.Модулите за управление и статистика следва да позволяват работа на не по-малко от 5 (пет) потребителя, различни от ползващите модулите по т.4.

ФУНКЦИОНАЛНИ ВЪЗМОЖНОСТИ НА СИСТЕМАТА

Системата трябва да предлага различни възможности по отношение на приема на посетители, управление и наблюдение на хора и процеси. С цел определяне на подходящи стратегии за оптимизация на ресурсите и времето за обслужване на клиентите, е необходимо системата да може да извежда и 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.

А/ Осигуряване на 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.

Б/ Осигуряване на 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.

В/ Осигуряване на информация в реално време за клиентите:

1. Търсена услуга;
2. Време на отпечатване на билета;
3. Време на повикване на билета;
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 посещенията 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 екран, билети, терминали.

Д/ При повикване на клиент да са 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 администрацията 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:

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 Ел. 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.

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.

Изготвил:


Стефан Романов

Разстояния от информационния клиентски терминал до комбинирания информационен екран и дисплеите на приемните на първи етаж в административната сграда на ТП на НОИ
- Пловдив

№ на стая	Разстояние в метри
екран	12
111	22
113	22
110	19
116	12
108	11
107	14
106	30
105	25
104	31
101	38
102	41
103	38
	315

Изготвил:

Стефан Романов

СЪДЪРЖАНИЕ НА МЕНЮ ЗА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

I. Основно меню - включва основните дейности по функционални направления, а именно:

- Профилактика и рехабилитация. Експертиза на временната неработоспособност.
- Парични обезщетения за безработица и гарантирани вземания.
- Парични обезщетения за болест и майчинство. Помощи от ДОО.
- Контрол по ДОО.
- Трудови злополуки. Професионални заболявания.
- Пенсии.
- Деловодство. Издаване на ПИК, ИКО, осигурителни книжки.
- КАСА.

II. Подменюта на основните дейности:

- **Профилактика и рехабилитация. Експертиза на временната неработоспособност:**
 - Издаване на удостоверения за ползване на парични помощи за профилактика и рехабилитация.
- **Парични обезщетения за безработица и гарантирани вземания:**
 - Регистрация на безработни лица;
 - Консултации по въпроси, свързани с парични обезщетения за безработица;
 - Връчване на разпореждания за парични обезщетения за безработица;
 - Деклариране промяна в обстоятелствата за изплащане на ПОБ и/или на банкова сметка;
 - Оформяне на документи за осигурителен стаж;
 - Удостоверения за размер на ПОБ;
 - Отпускане и изплащане на ГВРС.
- **Парични обезщетения за болест и майчинство. Помощи от ДОО:**
 - Прием на документи за изплащане на парични обезщетения и помощи от ДОО;
 - Справки и консултации относно парични обезщетения и помощи от ДОО.
- **Контрол по ДОО:**
 - Консултации по ДОО;
 - Заверка на осигурителни книжки;
 - Издаване на удостоверения за пенсиониране образец УП-16;
 - Заверка на служебни бележки във връзка с право на парични помощи за профилактика и рехабилитация на самоосигуряващи се лица.
- **Трудови злополуки. Професионални заболявания.**
 - Прием на декларации за трудова злополука;
 - Прием на Бързи известия за съмнение за професионална болест;

- Консултации по въпроси, свързани с трудови злоупотреки и професионални заболявания.
- **Пенсии:**
 - Прием на заявления за отпускане на пенсии по българското законодателство, по международен договор или Регламент на ЕС;
 - Прием на заявления за преизчисляване на пенсии;
 - Прием на заявления за смяна на адрес, име и ЕГН на пенсионера;
 - Прием на документи, изискани с писма до граждани и длъжностни лица;
 - Издаване на удостоверения за размер на пенсиите и добавките към тях, издаване на разпореждания за осъвременяване на пенсиите;
 - Прием на уверения за учащи;
 - Справки и консултации по пенсионното производство.
- **Деловодство. Издаване на ПИК, ИКО, осигурителни книжки:**
 - Прием на молби, жалби, заявления, сигнали, предложения, несвързани с пенсионното производство;
 - Издаване на ПИК;
 - Издаване на ИКО;
 - Издаване на справки ОСД;
 - Подаване на заявления и издаване на Удостоверения за изплатени ПОВН;
 - Подаване на заявления и издаване на осигурителни книжки;
 - Подаване на заявления и издаване на дубликат на осигурителни книжки;
 - Подаване на заявления и получаване на копие на досие на самоосигуряващо се лице;
 - Подаване на искане и получаване на удостоверение за допуснати трудови злоупотреки.
- **КАСА:**
 - Плащания в брой по платени услуги, предоставени от НОИ;
 - Продажба на болнични листове;
 - Внасяне на суми по задължения, установени от НОИ.

Изготвил:
Стефан Романов

