

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Системата за управление на потока от клиенти в приемните на ТП на НОИ – София град трябва да „поддържа“ посетителите, чакащи за определена услуга с възможност да управлява различни опашки за много по вид услуги 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/стая. Системата следва да предлага възможност за наблюдение в реално време на дейностите в приемните и да оптимизира управлението на ресурсите, което ще улеснява едновременно гражданите и служителите в приемните.

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 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 да позволява предварително запазване на часове по Интернет и на място.

Системата да осигурява администриране, управление и наблюдение на приемните в сградата на ТП на НОИ – София град, намиращи се на бул. "Александър Стамболийски" № 62-64 и на приемната в ж.к. „Младост – 3“.

Приемните на ТП на НОИ – София град, които се намират на бул. „Ал. Стамболийски“ № 62-64, са разположени в три коридора на партерния етаж и обхващат 45 работни места.

Приемната на ТП на НОИ – София град в ж. к. „Младост-3“ е разположена в един салон, като приема на граждани се извършва на 6 работни места.

Всички потенциални кандидати могат да извършат предварителен оглед на помещенията, в които ще бъде инсталирана Системата след предварително съгласуване с Възложителя, който ще осигури достъп на кандидатите за Изпълнител на обществената поръчка в съответствие с утвърдените в системата на НОИ вътрешни правила, както и ще му съдейства по време на изпълнение на дейностите по монтаж на техниката.

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

Всеки участник трябва да предложи решение за управление на Системата за изобразяване и гласово оповестяване на номерата.

Решението трябва да бъде съобразено с изискванията за физическа и мрежова сигурност в системата на НОИ.

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 приемни разположени в три коридора, на адрес - гр. София, бул. "Александър Стамболийски" № 62-64 и приемна в ПРМ „Младост“ на адрес – гр. София, ж.к. "Младост" III, трафопост до бл. 347А.

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.

За реализиране на Системата за управление на потока от клиенти в приемните на ТП на НОИ – София - град всеки участник трябва да предложи хардуерно – софтуерно решение за управление, наблюдение, анализ и статистики от Системата.

I. Елементи на Системата

- 1 брой сървър за централизирано управление на Системата и софтуера
- 5 броя информационни клиентски терминала, подробно описани в техническите изисквания
- 6 броя комбинирани информационни екрани
- 8 броя табели , обозначаващи работните места
- допълнителен хардуер, свързан с предложеното от всеки участник решение за управление на Системата за изобразяване и гласово оповестяване на номерата.

II. Технически изисквания към елементите на Системата

1. Сървър за централизирано управление

№	Параметър	Минимално изискване на Възложителя
1	Процесор	Мин. Intel Xeon E3 v5 или еквивалент, с интегриран видео контролер с поддръжка на FHD
2	Дисково пространство	2 бр. дискове от сървърен тип мин. 1TB SATA в RAID1
3	Оперативна памет (RAM)	Мин. 8GB DDR4 ECC
4	Свързаност за сървър	LAN 1000 Mbps
5	Видео интерфейс	Мин. два от изброените: DVI - D, DP (DisplayPort), HDMI, VGA
6	Операционна система	MS Windows Server 2016 или еквивалент, съгласно изискванията на решението
7	Друго	Интегриран аудио контролер

2. 4 броя информационни клиентски терминала

№	Параметър	Минимално изискване на Възложителя
1	Тип конструкция	Свободно стоящ, с надежден вандалоустойчив корпус, с лесен достъп до печатащия механизъм за

		обслужване с консумативи
2	Сензорен екран за услугите	цветен, не по-малък от 8 инча Да има виртуална цифрова или буквена клавиатура Достъпен за хора в неравностойно положение
3	Брой екрани	не по-малко от 15
4	Брой бутони на екран	не по-малко от 15
5	Време за отпечатване на билет	не повече от 0,6 сек.
6	Печатащ механизъм	Термичен принтер с висока разделителна способност, висок капацитет на принтиране и система против задръстване Принтерът да приема неподготвени рула хартия (без необходимост от предпечат). Препоръчително дневно натоварване- не по-малко от 500 билета
7	Капацитет на ролката хартия	не по-малко от 3600 билета с една ролка
8	Разделителна способност на графичен печат	мин. 200 x 200 dpi
9	Ресурс на печатащото устройство	не по-малко от 1 000 000 билета при отпечатване на 500 билета на ден
10	Други	Вграден уеб браузър за предварително запазване на часове по Интернет

При стартирането на Системата за управление на потока от клиенти да са осигурени от Изпълнителя минимум 30 ролки за билето-подаващото устройство.

3. 1 брой информационен клиентски терминал

№	Параметър	Минимално изискване на Изпълнителя
1	Тип конструкция	Свободно стоящ, с надежден вандалоустойчив корпус, с лесен достъп до печатащия механизъм за обслужване с консумативи
2	Сензорен екран за услугите	цветен, не по-малък от 8 инча Достъпен за хора в неравностойно положение
3	Брой бутони на екран	не по-малко от 5 бутона
4	Време за отпечатване на билет	не повече от 0,6 сек.
№	Параметър	Минимално изискване на Изпълнителя
5	Печатащ механизъм	Термичен принтер с висока разделителна способност, висок капацитет на принтиране и система против задръстване Принтерът да приема неподготвени рула хартия (без необходимост от предпечат). Препоръчително дневно натоварване- не по-малко от 500 билета
6	Капацитет на ролката	не по-малко от 3600 билета с една ролка

	хартия	
7	Разделителна способност на графичен печат	мин. 200 x 200 dpi
8	Ресурс на печатащото устройство	не по-малко от 1 000 000 билета при отпечатване на 500 билета на ден

4. 4 броя комбинирани информационни екрани

№	Параметър	Минимално изискване на Възложителя
1	Тип на дисплеите	LED екран FULL HD
2	Характеристики за екрана	минимум 42 инча
		резолюция 1920 x1080 пиксела
		минимална яркост – 700cd/m ²
3	Тип на монтажа	Монтаж на стена, хоризонтално ориентиран (landscape) с включени всички елементи за монтаж.
4	Други	HDMI кабел минимум 10 метра
5	Функционални възможности за екрана	Изобразяването на информация за няколко услуги на един екран.
		Възможност за избор на позиция, размер, фон, цвят, шрифт.
		Изобразяване на информация за повикване на посетител.
		Възможност за изобразяване на различни банери включително и информационен

5. 1 брой комбиниран информационен екран

№	Параметър	Минимално изискване на Възложителя
1	Тип на дисплеите	LED екран FULL HD
2	Характеристики за екрана	минимум 49 инча
		резолюция 1920 x1080 пиксела
		минимална яркост – 700cd/m ²
3	Тип на монтажа	Монтаж на стена, хоризонтално ориентиран (landscape) с включени всички елементи за монтаж.
4	Други	HDMI кабел минимум 10 метра
5	Функционални възможности за екрана	Изобразяването на информация за няколко услуги на един екран.
		Възможност за избор на позиция, размер, фон, цвят, шрифт.

		Изобразяване на информация за повикване на посетител.
		Възможност за изобразяване на различни банери включително и информационен

6. 1 брой комбиниран информационен екран

№	Параметър	Минимално изискване на Възложителя
1	Тип на дисплеите	LED екран FULL HD
2	Характеристики за екрана	минимум 24 инча
		резолюция 1920 x1080 пиксела
		минимална яркост – 700cd/m ²
3	Тип на монтажа	Монтаж на стена, хоризонтално ориентиран (landscape) с включени всички елементи за монтаж.
4	Други	HDMI кабел минимум 10 метра
5	Функционални възможности за екрана	Изобразяването на информация за няколко услуги на един екран.
		Възможност за избор на позиция, размер, фон, цвят, шрифт.
		Изобразяване на информация за повикване на посетител.
		Възможност за изобразяване на различни банери включително и информационен

Всички вложени материали и оборудване трябва да бъдат нови, неупотребявани, да фигурират в актуалната производствена листа на съответния производител (не се допуска окомплектоване с не оригинално оборудване). Да бъдат доставени на адресите на Възложителя, а именно гр. София, бул. "Александър Стамболийски" № 62-64 и ж.к. "Младост-3", трафопост до бл. 347А в опаковка, изключваща повреждането им от механични удари или атмосферни влияния.

За всички предложени нови устройства в т. II.1., II.2., II.3., II.4., т. II.5 и т. II.6. описаните от участника параметри трябва да бъдат видими от приложената официална брошура или разпечатка от официалния сайт на производителя;

Ако при изпълнение на обществената поръчка предложените материали и оборудване, необходими за окомплектоване като количество или номенклатура са недостатъчни, то те трябва да бъдат доставени и вложени изцяло за сметка на Изпълнителя. При липса на компонент (лиценз на софтуер, кабел, кабелни канали, крепежни материали и др.) за реализиране на описаната функционалност, същият се доставя за сметка на Изпълнителя.

III. Изисквания към софтуера на 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 трябва да разполага с необходимия брой лицензи за работа, подробно описани в офертата на участника и да предлага минимум следните функционални характеристики без да се ограничава с тях:

№	Параметър	Изисквания
1	При администриране, Системата трябва да позволява	Автентикацията на потребителите на Системата трябва да може да става посредством активна директория.
		Настройка на потребителско име на служител и ръководител.
		Настройка на права за потребителите.
		Мениджмънт на профили софтуерът трябва да позволява дефинирането на неограничен брой профили на оператори с различни права.
		Настройка на услуги, предоставяни от ТП на НОИ София-град.
		Преконфигуриране на менютата на отделните клиентски терминали.
		Настройка на хардуера.
2	Централизирано управление на различните офиси	Софтуерът трябва да може да се управлява и конфигурира през уеб браузер.
		Достъп до конфигурацията на всички свързани обекти от централен сървър разположен в ТП на НОИ – София град.
		Наблюдение на всички обекти и всички предлагани услуги на един екран в обобщен формат.
		Възможност за извеждане на статистика за конкретен обект/услуга или редица обекти/услуги.
3	Функционалност	Определяне на услуги към работно място или служител
		Задаване на приоритети за обслужване- софтуерът трябва да може да управлява обслужването като третира всички гишета за обслужване като равнопоставени, така и да приоритизира предоставяните услуги за всяко едно отделно гише.
		Промяна на определените услуги на служител или гише и уведомяване за това в движение (без спиране на системата);
		Активиране и деактивиране на услуги на информационния клиентски терминал;

№	Параметър	Минимално изискване на Възложителя
		<p>Предупреждение до ръководителя, ако броят на чакащите клиенти за определена услуга превиши определен праг или ако средното време за изчакване или максималното време за изчакване на клиент превиши определен праг;</p> <p>Преглед на всички работни места на един екран;</p> <p>Преглед на всички чакащи посетители, включително час на пристигане, изчислено време за чакане, цел на посещението и идентификация;</p> <p>Изчисление в реално време на времето за изчакване</p> <p>Индикация за капацитет за прием на посетители за дадена приемна/услуга в реално време;</p> <p>Софтуерът трябва да поддържа следните типове оповестяване: - звуков сигнал; - гласово повикване чрез предварително записан шаблон.</p> <p>Наблюдение на работни места (статус, средно време за обслужване и брой обслужени посетители);</p> <p>Изобразяване на списък с чакащи посетители, групирани по услуги;</p> <p>Изпращане на съобщения/информация до видео екран, билети, терминали</p> <p>Наблюдение състоянието на хардуера</p> <p>Софтуерът трябва да позволява дадена услуга да се спре временно (без спиране на системата).</p> <p>Софтуерът трябва да позволява работата на дадено гише да бъде временно спряна.</p> <p>За всяка услуга трябва да може да бъде зададен лимит, колко пъти може да бъде предоставена за даден период от време.</p> <p>Софтуерът трябва да позволява дадени услуги да бъдат налични само в предефиниран период от време.</p> <p>Софтуерът трябва да може да се настрои за стартиране в определен ден, час, минута.</p> <p>Софтуерът трябва да позволява да се отпечатва основна и допълнителна информация върху билета. Основната информация съдържа номер на билета за обслужване, вид услуга, време на отпечатване на билета, средно време за изчакване. Допълнителната информация трябва да включва време за изчакване, крайно време за обслужване на клиента, време за обслужване, и брой клиенти в опашката.</p>
4.	Изисквания към модула за предварителна резервация	<p>Модулът трябва да позволява възможност за резервиране през интернет на дата, час за посещение, за определен тип услуга.</p> <p>Услугата трябва да е достъпна освен през уеб сайт, така и на място посредством устройствата за регистрация за обслужване.</p>

№	Параметър	Минимално изискване на Възложителя
5.	Статистическа информация	Софтуерът трябва да предоставя статистическа информация, работеща в реално време за: - средно време за изчакване на чакащи и пренасочените клиенти; - средно време за обслужване на клиентите; - общ брой на издадени билети; - брой на отказани билети; - брой на пренасочени билети; - брой чакащи за обслужване клиенти.
		Статистиката трябва да може се извършва на база интервал от време, на база тип услуга, на ниво оператор или гише.
		Системата трябва да позволява при управление на клиентския поток да се прилагат следните принципи: - при неявяване на клиент да се дефинира брой обслужени клиенти, след който да се анулира заявката за обслужване; - автоматично балансиране на обслужването, когато на гишетата са дадени различни приоритети. - Възможност за повторно повикване на посетител

Предложеното софтуерно решение да не изисква преконфигуриране на операционните системи на работните станции на служителите.

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 45 (четиридесет и пет) работни места в сградата на ТП на НОИ – София град бул. "Александър Стамболийски" № 62-64 и 6 (шест) работни места в ПРМ ж.к. "Младост-3", трафопост до бл. 347А.

Всеки участник трябва да опише в своето техническо предложение минималните инсталационни изисквания за софтуера си.

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

IV. Доставка, монтаж, инсталация и въвеждане в експлоатация на Системата

1. Срокове за изпълнение:

Максималният общ срок за доставка, изграждане и въвеждане в експлоатация на Системата е *60 (шестдесет)* календарни дни, считано от датата на подписване на договора, и включва:

- Срокът за доставката на устройствата, необходими за изграждане на Системата, който не може да е по-дълъг от 30 календарни дни, считано от сключване на договора.
- Срокът за монтаж и въвеждане в експлоатация на Системата - не по-дълъг от 20 календарни дни, считано от датата на доставка на устройствата;
- Срокът за обучение на служителите, посочени от Възложителя за работа със Системата - не повече от 10 календарни дни, считано от датата на изтичане на срока за монтаж и въвеждане в експлоатация;

2. Инсталация на Системата

Участникът, избран за Изпълнител, следва да изпълни дейностите по договора съобразно работен план-график, който е част от техническото предложение за изпълнение на поръчката, и който следва да е съобразен с обстоятелството, че монтажните работи по изграждане на Системата за управление на потока от клиенти, тестването и въвеждането в експлоатация ще се извършват извън работното време на приемните, което е от 08.00 ч. до 16.30 ч.

Изпълнителят трябва да извърши инсталация на Системата и настройка за управление на услугите, съгласно изискванията на Възложителя и предоставени от него списъци за конкретни видове екрани, менюта и информация върху комбинираните информационни екрани към датата на сключване на договора за обществена поръчка.

Изпълнителят трябва да проведе обучение както на служителите, така и на ИТ специалистите за условията за правилната експлоатация на Системата. Изпълнителят трябва да предостави подробни ръководства за работа със Системата на български език за служителите и ИТ специалистите, които ще отговарят за администриране и менажиране на софтуера на Системата и другите приложения съгласно изискванията на Възложителя.

След приключване на обучението на служителите, които ще работят със Системата и на ИТ специалистите на Възложителя за условията за правилна експлоатация на системата се подписва двустранен протокол.

Всеки участник да предложи достатъчен период от време, който да е не по-малко от 72 часа, след който при непрекъсната и безотказна работа на системата/ софтуера, същата се приема за работеща, за което се подписва констативен протокол с отразяване на извършените дейности и резултатите и окончателен двустранен приемо-предавателен протокол.

Гаранционният период на системата започва да тече след подписване на окончателния приемателно-предавателен протокол между двете страни.

V. Гаранционна поддръжка на Системата

Гаранцията е за цялата Система и трябва да бъде не по-малко от 24 месеца. Гаранционният срок, посочен по-горе, започва да тече от деня на подписване на приемо-предавателния протокол, удостоверяващ точното изпълнение на извършената доставка и внедряване.

Поддръжката по време на гаранционния срок, включва сервиз и замяна на всички дефектирали елементи на доставеното оборудване, както и решаването на всички проблеми възникнали в процеса на експлоатация (проблеми от техническо естество, включително и проблеми от софтуерен характер. Поддръжката включва и инсталиране на последни версии

на системния софтуер. През периода на гаранция Изпълнителят е длъжен при актуализация на инсталирания софтуер за управление и следене на опашките от страна на търговеца/доставчика, същият да бъде актуализиран и при Възложителя.

Изпълнителят е длъжен да има сервизна база за отстраняване на възникнали повреди, дефекти или неизправности на устройствата. След оповестяване по телефон, имейл, факс от страна на Възложителя за отказ на Системата за управление на опашките (софтуер или хардуер), Изпълнителят е длъжен да се яви до 4 часа за отстраняване на отказа. При невъзможност за отстраняване на проблема на място, Изпълнителят е длъжен да достави оборотен хардуер от същия клас.