



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ТЕРИТОРИАЛНО ПОДЕЛЕНИЕ - ВАРНА

1015-03-32 #1  
05.04.2021

ОДОБРИЛ,  
ДИРЕКТОР НА ТП: .....

ДИЯНА АГНОСТЕВА

(длъжностно лице по чл.7, ал.1 от ЗОП, упълномощено със  
Заповед № Ц1016-40-216 от 23.02.2021г. на Управителя на НОИ)

**ЗАДАНИЕ**

ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА ПО РЕДА НА ЧЛ.20, АЛ.4  
ОТ ЗОП С ПРЕДМЕТ:

„Доставка и изграждане на система за управление на потока от  
клиенти в център за административно обслужване  
на ТП на НОИ – Варна, ул. „Хан Аспарух“ №4“

Изготвено от работна група  
по заповед №1015-03-32 от 30.06.2021 г.

Марияна Михайлова \*  
Главен експерт в отдел „Административен“

Нико Георгиев \*  
Главен експерт в отдел „Административен“

Радинка Трендафилова \*  
Началник на сектор „Пенсионно обслужване“

Нелика Герчева \*  
Главен юристконсулт в отдел „Административен“

Диана Борисова \*  
Счетоводител в отдел „Административен“

Съгласувал:  
Тодор Тодоров \*  
Началник на отдел „Административен“

Виолета Илиева \*  
Главен счетоводител в отдел „Административен“

\* Заповедта на осн. чл. 37 от ЗОП във връзка с чл. 4, т. 2  
от Пера. (с) 2016/079



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ**

**ТЕРИТОРИАЛНО ПОДЕЛЕНИЕ - ВАРНА**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

1. Докладна записка
2. Технически спецификации
3. Условия за изпълнение на поръчката
4. Доклад по чл.98, ал.1, т.1 от ППЗОП



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ТЕРИТОРИАЛНО ПОДЕЛЕНИЕ - ВАРНА

ДОКЛАДНА ЗАПИСКА

От **Марияна Георгиева Михайлова**

Главен експерт в отдел „Административен“ в ТП на НОИ- Варна  
Председател на работна група назначена със Заповед № 1005-03-32 от 30.06.2021 година

**УВАЖАЕМА ГОСПОЖО АГНОСТЕВА,**

В административната сграда на ТП на НОИ – Варна, находяща се на ул. „Хан Аспарух“ № 4 на партерния етаж е изградена приемната на отдел „Пенсии“. Обслужването се осъществява на три гишета и едно изградено като каса за заплащане на административните услуги.

Предвид ситуацията във връзка с COVID 19 и с цел ограничаване на разпространението му, организацията на чакащите за обслужване в сградата е променена, като във фойето се допускат до 4 лица. Създава се напрежение между гражданите, тъй като те не съумяват да проследяват поредността си.

Във връзка със създаване на нормални условия в приемната на отдел „Пенсии“ разположена в сградата на ул. „Хан Аспарух“ № 4, е необходимо да се възложи обществена поръчка с предмет: **„Доставка и изграждане на система за управление на потока от клиенти в център за административно обслужване на ТП на НОИ – Варна, ул. „Хан Аспарух“ №4“**, включена под номер 1 в утвърдения със Заповед № 1016-40-214 от 23.02.2021 година на Управителя на НОИ – „График за обществените поръчки на ТП на НОИ – Варна през 2021 година“.

Съгласно бюджета на ТП на НОИ – Варна за 2021 година и Заповед № 1016-40-216 от 23.02.2021 година на управителя на НОИ, средствата за провеждане на обществена поръчка с горесцитирания предмет са в размер на 15000.00 лв. без ДДС. Редът за провеждане на поръчка е – директно възлагане по чл. 20, ал.4 от ЗОП и срок на изпълнение 2 месеца.

Налице е обективна невъзможност за разделянето на поръчката на обособени позиции. Дейностите по извършване на доставката не позволяват делимост. Предметът на поръчката има комплексен характер, поради което е необходимо същата да бъде възложена на един изпълнител с оглед постигане на целта на поръчката. Разделянето на обособени позиции е нецелесъобразно и ще затрудни технически изпълнението. Възлагането без разделянето ѝ на обособени позиции няма да доведе до ограничаване на конкуренцията и нарушаване на основния принцип на ЗОП.

## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ И ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

по реда чл. 20, ал. 4 от ЗОП с предмет:  
„Доставка и изграждане на система за управление на потока от клиенти в  
център за административно обслужване на ТП на НОИ — Варна,  
гр. Варна, ул. “Хан Аспарух“ № 4“

### I. Общи положения

Системата за управление на поток от клиенти 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 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 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 3 работни гишета, обособени като приемна на граждани на административната сграда на ТП на НОИ — Варна, с адрес: гр. Варна 9000, ул. “Хан Аспарух” № 4“.

**Срок за изпълнение:** Срокът за изпълнение на поръчката е не повече от 2 (два) месеца, 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: 4GB
- Твърд диск: 500GB
- Видео карта: Intel UHD
- USB порт: 2 x USB 2.0
- HDMI порт: HDMI
- 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 предвиди **1 брой** терминал, разположен в Център за административно обслужване на граждани, на отдел „Пенсии“ в ТП на НОИ – Варна, на адрес: гр. Варна 9000, ул. „Хан Аспарух“ № 4 със следните характеристики:

1. Сензорен дисплей не по-малък от 10.1' инча, резолюция 1280x800;
  2. Възможност за настройка (адаптиране) на показваната на дисплея информация (снимки, текст, изглед, сценарии, стил и др.);
  3. Иерархично 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 — Варна;
  6. Термичен принтер с висока разделителна способност, висок капацитет на принтиране;
  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.

### **В. Комбиниран информационен екран**

Системата трябва да позволява изобразяване на информация за повикан номер – комбинирано: на информационен екран, съпътствана и от гласово оповестяване.

Информационният екран, разположен в обособена зона за изчакване във фойето на партерен етаж на административната сграда на ТП на НОИ - Варна:

- 1 брой LED екран, разположен в основно фойе – минимум 43' инча;

Екранът да предлага следните възможности:

1. Изобразяване на информация за повикване на посетител;
2. Изобразяването на информация за няколко услуги на един екран;
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;
- Широко ъгъл на видимост

Йерархично меню с поддръжка на подменюта:

**ОСНОВНО МЕНЮ с 1 (един) бутон:**

1. Пенсии

**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;

**СОФТУЕР**

Системата трябва да разполага с необходимия софтуер и брой лицензи за работа и да предлага минимум следните функционални характеристики без да се ограничава с тях:

**А. 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. 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. 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 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 бъдат налични следните възможности:**

1. Изобразяване на номер;
2. Изобразяване на избраната услуга;



3. Въвеждане 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 средното:**

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 изисква инсталация на допълнителен хардуер и преконфигуриране на операционните системи.

Внедрената система трябва да разполага с необходимия брой лицензи 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 **3 (три) работни места** в сградата на ТП на НОИ — Варна.

Изпълнителят трябва да приложи пълно описание на предложения 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 № 1016-40-216 от 23.02.2021 г. на Управителя на НОИ.

## ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

Всички вложени материала и оборудване трябва да бъдат нови, неупотребявани, да фигурират в актуалната производствена листа на съответния производител. Да бъдат доставени на адрес на Възложителя, а именно административната сграда на ТП на НОИ – Варна, в опаковка, изключваща повреждането им от механични удари или атмосферни влияния.

Цялостното изпълнение на договорните задължения на Изпълнителя ще се удостоверяват с подписване на окончателен приемателно-предавателен протокол за изпълнение предмета на поръчката.

## ГАРАНЦИОНЕН СРОК

Гаранционния срок на всички необходими услуги свързани с инсталация, интеграция, създаване на информационно съдържание и поддръжка на хардуера (12 месеца) и софтуера (24 месеца) на системата, започва да тече от датата на доставка на оборудването и подписване на приемо-предавателен протокол.

Поддръжката по време на гаранционния срок, включва сервиз и замяна на всички дефектирани елементи на доставеното оборудване (проблеми от техническо естество, включително и проблем и 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.

## ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ПОТОКА ОТ КЛИЕНТИ

Изпълнителят:

- Трябва да предложи подходящ начин за демонстрация на работещата система;
- Трябва да определи достатъчен период от време, след който при непрекъсната и безаварийна работа на системата/софтуера, да се приемат за работещи, но не по-малко от 72 часа, с отразяване на извършените дейности и резултатите в двустранно подписан констативен протокол;
- Следва да издаде протокол за проведено обучение на представители на Възложителя за условията за правилна експлоатация на системата;

- Следва да изготви окончателен приемателно-предавателен протокол (на база протокол за доставеното оборудване и проверено обучение, протокол за 72-часова проба) за изпълнение предмета на договора.

Стартирането на гаранционния период на системата да е след Подписване на окончателния приемателно-предавателен протокол между двете страни:

Всички елементи на системата следва да бъдат комплектовани по пълна съвместимост, включително захранване, комуникационна свързаност, кабели, кабелни канали и крепежни материали. При липса на компонент (лиценз на софтуер, кабел, кабелни канали и крепежни материали, опционен модул и др.) за реализиране на описаната функционалност, същия се доставя за сметка на изпълнителя.

### **КРИТЕРИЙ ЗА ВЪЗЛАГАНЕ**

Ред за възлагане: директно възлагане по чл.20. ал.4 от ЗОП.

Прогнозна стойност на поръчката: 15 000 лв. (петнадесет хиляди лева) без ДДС

### **УСЛОВИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

**1. Срок за изпълнение на поръчката:**

Срокът за изпълнение на поръчката е 2 (два) месеца, считано от подписване на договора.

**2. Място на изпълнение на поръчката:** административната сграда на ТП на НОИ - Варна на адрес гр. Варна 9000, ул. "Хан Аспарух" № 4



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ**

**ТЕРИТОРИАЛНО ПОДЕЛЕНИЕ - ВАРНА**

**ДО**  
**ДИРЕКТОРА НА**  
**ТП НА НОИ**  
**ВАРНА**

**ДОКЛАД**  
**по чл. 98, ал.1, т. 1 от ППЗОП**  
**от Комисия назначена по Заповед № 1015-03-32 от 30.6.2021 година**

**Относно:** Анализ на направено пазарно проучване във връзка с чл. 21, ал. 2 от Закона за обществени поръчки (ЗОП), за определяне на прогнозна стойност на обществена поръчка с предмет „Доставка и изграждане на система за управление на потока от клиенти в център за административно обслужване на ТП на НОИ – Варна, ул. „Хан Аспарух“ №4“, чрез процедура за директно възлагане на обществена поръчка по чл. 20, ал. 4 от ЗОП.

**УВАЖАЕМА Г-ЖО АГНОСТЕВА,**

Във връзка с определяне на пазарна стойност за директно възлагане на договор за изпълнение на обществена поръчка извършихме проучване на пазара, с цел коректно определяне на прогнозната стойност на поръчката, както и реда за възлагане.

Прогнозната стойност беше определена, чрез следните методи:

1. Маркетингово проучване на интернет каталози за доставка на системи за управление на потока на хора.

2. Обществената поръчка не подлежи на подновяване в рамките на определен период, в тази връзка прогнозната стойност беше определена на база на маркетингово проучване.

В интернет се направи проучване, кои фирми се занимават с такъв вид дейност. Проведени са разговори по телефона с „Темпус 2000“ ООД град Варна и ИГА Инженеринг ООД град София. На фирмите е изискана оферта за изграждането на система за регулиране потока на клиенти.

Получихме по електронна поща презентация и ценова оферта от двете фирми. След разглеждане и анализ на двете презентации и финансови предложения се направи следния извод:

Двете презентации обхващат в голяма степен основната цел на изграждането на такъв тип система. Хардуерните и софтуерните параметри са сходни и покриват в голяма степен нашите изисквания.

Финансовото предложение на ИГА Инженеринг ООД град София е в размер на 13 988.60 лв. без ДДС, а на „Темпус 2000“ ООД град Варна е 14 955.00 лв. без ДДС.

След като обобщихме горната информация и въз основа на професионалните си компетентности считаме, че прогнозната стойност за възлагане на изграждане на система за управление потока на опашките следва да бъде до 15 000.00 (петнадесет хиляди) лв. без ДДС.

Настоящия доклад да се приложи в досието за обществената поръчка.

*Изготвил:*

*Комисия по Заповед №1015-03-32 от 30.06.2021 г.*