

I. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И СПЕЦИФИКАЦИИ

Следва да се достави и монтира компютризирана система за управление на клиентския поток в РЗОК-Варна, включваща разработване на софтуер, инсталация и внедряване в РЗОК-Варна за издаване на билет с номер за извикване на клиенти за обслужване в РЗОК Варна.

Съобразно нуждите на РЗОК-Варна фирмата Изпълнител следва да осигури:

1. Система за издаване на билет с номер и оповестяване на клиенти със следните основни характеристики:

- 1.1. Сървър
- 1.2. Компютърна система с пулт с бутони или монитор, реагиращ на докосване и принтер за отпечатване на билети с пореден номер за съответната услуга.
- 1.3. Обслужващи компютри/терминали
- 1.4. Информационен дисплей, който да показва номера на талона на клиента, подлежащ на обслужване и номера на стаята и гишето на което ще бъде обслужен клиента.
- 1.5. Приложение за управление на клиентски поток и статистика

Опашката се формира чрез издаването на билети на входа на зоната за изчакване. Всеки клиент получава билет чрез натискането на съответния бутон на пулта за издаване на билети. Всеки билет получава номер и клиента изчаква, за да бъде обслужен. Обявяването на следващия клиент се извършва на информационния дисплей, поставен на видимо място в зоната за изчакване, последван със звуков сигнал от високоговорителя.

Обслужващите компютри са оборудвани с клавиатура, която позволява да бъде повикан следващия клиент с билет.

Описаните по-горе функции се управляват от софтуер, който се инсталира на сървър, разположен на място или отдалечено. Сървърът осъществява връзката между обслужващите компютри.

2. Системата за издаване на билети с номер и оповестяване на клиенти трябва да има 8 работни места /компютри, терминали/ за обслужване на гражданите в следните стаи на РЗОК-Варна:

- Стая 102 – 1 работно място.
- Стая 104 – 4 работни места.
- Стая 109 – 2 раб. място.
- Стая 110 – 1 раб. място

3. Услугите, които се извършват на тези работни места за които да бъде издаван пореден номер са:

- 3.1. Прием на заявителни документи (деловодни услуги)
- 3.2. Заверка на рецептурни книжки;
- 3.3. Заверка на протоколи за скъпоструващи лекарства;
- 3.4. Получаване на протоколи;
- 3.5. Заверка на тест-ленти
- 3.6. Издаване на уникален код за достъп;
- 3.7. Консултиране на граждани

Услугите по т. 3.1. се изпълняват в стая 102.

Услугите по т. 3.2., 3.3., 3.4., 3.5. и 3.6. се изпълняват на всяко едно от гишета в стая 104.

Услугите по 3.6. се изпълняват в стая 104, 109 и 110.

Услугите по т. 3.7. се изпълняват в стая 109.

Обща структура на системата

Структурата на бъдещата система трябва да бъде както следва:

Системно оборудване

1. Оборудване в зоната за изчакване.

Устройство за издаване на билети (диспенсър)

LCD дисплей

2. Оборудване в зоната на обслужване

Компютър/Терминал на обслужващия служител

3. Системно и комуникационно оборудване

4. Системен и приложен софтуер

5. Сървър

Компоненти на системата за издаване на билети с номер и оповестяване на клиенти

1. Хардуерни компоненти

1.1. Система за издаване на билети със сензорен екран

Технически характеристики:

- Свободно стояща, за интериорен монтаж
- Да се изработи по зададени от възложителя размери, съобразени с местоположението и големината на сензорния екран.
- Удароустойчива метална кутия
- Боядисване на кутията по зададен от възложителя цвят по RAL
- Екран с размери мин. 19"
- Екранът да е вграден дву-точков сензорен екран работещ с акустични вълни
- Вградена индустриална компютърна система с пасивно охлаждане отговаряща на изискванията на софтуера и да работи без забавяне при опашки от мин. 200 клиента
- Активни високоговорители
- Поддръжка на свързаност по протокол IEEE 802.3ae x 2
- Опция за безжична свързаност
- Принтер с термална технология
- Принтера да поддържа ролки мин. 250 мм диаметър с дебелина на хартията макс. 0,055мм и широчина на ролката мин 82 мм
- Принтера да печата на мин. 80мм по широчина на ролката, да поддържа печат по дължина в диапазона мин. 100 – 250 мм
- Скорост на печат мин 150 мм/сек
- Автоматичен нож за отрязване

1.2. Централен клиентски екран

Екранът да има възможност да показва определен брой редове, съответстващи на работните места и да е поставен в зоната за изчакване на видима позиция за клиентите. Екранът показва приоритетните номера, които се обслужват в точката на обслужване. Когато номерът се промени, на екрана се появява визуализация за определен период от време и след това остава постоянно светещ до повикване на следващия клиент. Промяна на приоритетния номер е съпроводена от звуков сигнал, произлизащ от високоговорителя на системата. Екранът да е с минимални размери: мин. 700 x 1100 мм

1.3. Високоговорител

Високоговорителят се поставя в клиентската зона за изчакване и произвежда звуков сигнал при повикване на следващ клиент. Нивото и тоналността на звуковия сигнал се задават от централното устройство на системата.

1.4. Компютри/Терминали в точката на обслужване

Това са обслужващите компютри като хардуер. Те (Софтуера) се инсталират във всяка една точка на обслужване.

1.5. Сървър

Сървърът да е оразмерен, така че системата да работи без забавяне при едновременна опашка от 200 клиента. Да съхранява данни за мин 24 месеца, като дисковия ресурс е оразмерен да заеме не повече от 50% на записите за 24 месеца. Да може да съхранява мин. 100 000 записа.

2. Софтуерни компоненти

2.1. Клиентския софтуер /това е софтуера на обслужващите компютри/ трябва да дава индикация за съществуващи клиенти, чакащи за повикване от точката на обслужване, възможност за повикване на следващ клиент, меню за статистически справки и бутон за край на работа / Служителят използва този бутон когато е в почивка/.

2.2. Статистически справки

Всячки събития в клиентопотока се съхраняват в компютър, за да се създаде статистика. Данните да могат да бъдат извикани и оценени във всеки един момент на монитора на компютъра. С информация в реално време и статистика за изминал период ръководството притежава важен инструмент за подобряване на обслужването.

Модул за статистиката да предоставя на потребителя два вида справки: индивидуални и глобални

Индивидуални

Справки за всеки издаден билет:

- Кога и за коя услуга е бил издаден билет
- Кога билетът е повикан, за да бъде обслужен, от коя точка на обслужване и от кой служител
- Какво е било времето за чакане
- Колко е продължителността на обслужването
- Кога билетът е бил окончателно обслужен

Глобални

Това е обобщен тип информация приета от системата. Потребителят/операторът да може да я обработи в детайли и да я анализира.

На статистическите отчети, генерирани от този модул са:

- Общ брой на издадените билети
- Общ брой на посетители обслужени от отдела
- Общ брой на посетители обслужени от служители
- Общ брой на посетители обслужени от точки на обслужване
- Брой на чакащите посетители в отношение с времето за изчакване
- Общо време за обслужване на точка за обслужване
- Средно време на обслужване на точка на обслужване
- Средно време за обслужване от служител
- Средно време на изчакване на служител

3. Структурно окабеляване там, където е необходимо или включване в наличното активно мрежово оборудване; преместване на розетки където е необходимо.

4. Доставка на консумативи за системата.

5. Системата трябва да има възможност за:

- временно изключване на някоя от групите услуги от системата и цялата система.
- пренастройване на системата.

Предлаганата техника следва да е нова, неупотребявана и не рециклирана.

Кандидатите следва в своето предложение за изпълнение на поръчката в съответствие с техническите спецификации и изискванията на възложителя да представи сравнителна таблица или друг документ, чрез която да е видно съответствието на предлаганата техника с изискванията на възложителя.

Кандидатите следва да декларират (в случай, че бъдат избрани за изпълнител), че ще доставят системата, придружена с технически спецификации от производителя, с гаранционни карти, удостоверяващи продължителността на гаранционния срок (с превод на български език) и с улътване (с превод на български език).

Гаранционна поддръжка

1. Изпълнителят гарантира за качеството и функционалността на системата за срок от 24 месеца, считано от датата на приемане на разработката. По време на гаранционна поддръжка изпълнителят отстранява за своя сметка всички отклонения от заложените параметри в системата.

2. Изпълнителят дава опция за извънгаранционна сервизна и информационна поддръжка и консумативи.

При желание участниците в процедурата правят оглед на място.