

ДОГОВОР

РД № 14-15 / 03-11-2017
Г.

Днес, 03.11.2017 г. в гр. София между
НАЦИОНАЛНА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА, с адрес: гр. София, ул.
„Кричим” №1, БУЛСТАТ: 121858220,
чрез **СТОЛИЧНА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА**, с адрес: гр. София, ж.к
„Стрелбище”, ул. „Енос” № 10, ВХ. Б, ЕИК по БУЛСТАТ 1218582201412,
представявана от **ДИРЕКТОРА – Д-Р ЮЛИЯН АЛЕКСАНДРОВ АСЕНОВ**,
упълномощена със Заповед №РД-09-822/08.08.2017 г., видоизменена с Заповед № РД-
09-865/21.08.2017 г. на Управителя на НЗОК, наричана за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ** -
от една страна

и

„РИСК ЕЛЕКТРОНИК” ООД, със седалище и адрес на управление гр. София, бул.
„Самоковско шосе” № 2Л, Бизнес център „Боила”, ет. 1, ЕИК 030270934,
представявано от управителя Йордан Димитров Кисъов, наричан за краткост
ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна, на основание чл. 194 от Закона за обществените
поръчки, се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема срещу
възнаграждение да извърши доставка, монтаж и въвеждане в експлоатация на система
за издаване на билети с номер и оповестяване на клиенти (киоск-терминал) за нуждите
на СЗОК, подробно описани в техническото предложение, неразделна част от
настоящия договор.

(2) За краткост предметът на настоящия договор по ал. 1 ще се нарича „доставка“.

(3) Доставената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** клиентска система следва да е нова и
напълно изправна.

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** извършва доставката за своя сметка до адрес на
ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

II. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2. (1) При осъществяване предмета на договора **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща
на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** възнаграждение в размер на **13 990 лева** без ДДС (тринадесет
хиляди деветстотин и деветдесет лева), съгласно ценовото предложение на
ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, **неразделна част от договора**. В ценовото предложението
ИЗПЪЛНИТЕЛЯ следва да бъдат включени всички разходи по доставка, монтаж,
лицензи за софтуерните продукти, лицензи за операционната система и програмните
продукти, инструктаж на служители на Възложителя и гаранционно обслужване на
оборудването.

(2) Плащането се извършва от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в срок до **15 дни** след
извършване на доставката срещу представени двустранно подписани приемо-
предавателни протоколи и оригинална фактура, издадена на името на НЗОК, адрес: гр.
София 1407, ул. „Кричим” № 1, МОЛ – проф. д-р Камен Плочев, д.м.н, и подписана
от получател – директора на СЗОК, по банков път по следната банкова сметка на
ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банка : ОББ АД

IBAN : BG45UBBS84231010276111

BIC : UBBSBGSF

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички последващи промени по ал. 2 в срок от 7 дни считано от момента на промяната. В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в този срок, счита се, че плащанията са надлежно извършени.

(4) Договорената стойност по договора е окончателна и не подлежи на актуализация за срока на настоящия договор.

(5) Когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е сключил договор/договори за подизпълнение, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва окончателното плащане по настоящия договор, след като получи от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** доказателства, че е заплатил на подизпълнителите всички работи, приети по реда на чл. 7, ал. 9 от настоящия договор.

III. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 3. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва доставката, предмет на настоящия договор в срок до **30 работни дни**, считано от датата на сключване на договора.

(2) Срокът за гаранционна поддръжка : **12 месеца** (дванадесет месеца), считано от датата на доставката, тоест от дата на подписване на приемо-предавателния протокол, с който Възложителя е приел доставката.

(3) Мястото на изпълнение на поръчката е на адрес : СЗОК, гр. София, ул. „Енос“ № 10, вх. Б.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 4. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право;

(1) Да изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълнява в срок и без отклонения съответните доставки съгласно техническото предложение.

(2) Да извършва проверка във всеки момент относно качеството на изпълнение на договора, без това да пречи на оперативната дейност на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не носи отговорност за повреди, причинени по време на транспортирането и предаването на доставката, предмет на настоящия договор. Рискът от погиване или повреждане на доставката, предмет на договора, се носи от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до момента на предаване на същите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се е отклонил от изискванията по настоящия договор, да откаже приемането на доставката, както и да откаже да заплати съответното възнаграждение, докато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни своите задължения, съгласно договора.

(5) Да прави рекламации при установяване на некачествена работа на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 5. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен:

(1) Да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** възнаграждение в размер, при условия и в срокове съгласно настоящия договор.

(2) Да определи упълномощено/и лице/а по настоящия договор, които отговарят за своевременното и качествено извършване на доставката, чрез подписване на приемо-предавателен протокол, удостоверяващ вида и състоянието на доставката в момента на приемането ѝ.

(3) Да не разпространява под каквато и да е форма всяка предоставена му от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** информация, имаща характер на търговска тайна и изрично упомената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** като такава в представеното техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 6. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

(1) При точно изпълнение да получи уговореното възнаграждение при условията и в сроковете, посочени в настоящия договор.

(2) Да иска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** необходимото съдействие за осъществяване на доставката по договора, включително предоставяне на нужната информация за изпълнение на договора.

Чл. 7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен:

(1) Да изпълни поръчката качествено, в съответствие с изискванията, съгласно техническото му предложение.

(2) Да осигури за своя сметка транспорта на доставката до мястото на изпълнение на поръчката посочения адрес от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(3) Да възстанови евентуални нарушения, възникнали вследствие на монтажните работи.

(4) Да представя при поискване точна информация на Възложителя за изпълнение на договора.

(5) Да осигури свои представители, които да подпишат приемо-предавателните протоколи, удостоверяващи приемането на доставката.

(6) Да предаде на упълномощените представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в СЗОК гаранционна карта и съпътстващата техническа документация за доставената клиентска система, както и да проведе инструктаж за работа с клиентската система на служителите на Възложителя.

(7) Да осигури гаранционна поддръжка на клиентската система.

(8) Да не предоставя документи и информация на трети лица относно изпълнението на договора, както и да не използва информация, станала му известна при изпълнение на задълженията му по същия договор.

(9) Когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е сключил договор/договори за подизпълнение, изпълнението на дейностите по тези договори се приема от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в присъствието на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** и подизпълнителя/ите, като последните представят и доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал.1 и ал. 2 от ЗОП.

V. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 8. (1) Приемането на доставената и монтирана клиентска система се извършва с подписване на приемо-предавателен протокол от упълномощени за целта представители на страните.

VI. ГАРАНЦИОННИ УСЛОВИЯ

Чл. 9. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ гарантира за качеството и функционирането на клиентската система, предмет на договора, за срок от 12 месеца, считано от датата на подписване на приемо-предавателния протокол по чл. 8, ал. 1, удостоверяващ извършената доставка и инсталация. Ако в момента на подписване на приемо-предавателния протокол, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** открие или констатира недостатъци, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е длъжен да ги отстрани веднага за своя сметка.

(2) В рамките на гаранционния срок **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да предприеме действия при получаване на заявка за възникнал проблем, чрез изпращане на e-mail от упълномощения представител на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да реагира в рамките на 24 часа след получаване на заявка за възникналия проблем от упълномощения представител на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(3) Диагностиката на проблема се извършва чрез посещение на място в сградата на СЗОК.

(4) Времето за отстраняване на възникнал проблем е до 24 часа след извършване на диагностиката и констатирането на проблема. Възникналия проблем се констатира след подписване на двустранен протокол от упълномощените представители на двете страни.

(5) Отстраняването на възникнал проблем се извършва на място в сградата на СЗОК, а когато това е невъзможно - в сервисната база на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. След **отстраняването на възникналия проблем** се подписва двустранен протокол от упълномощените представители на двете страни.

(6) Когато поради необходимост от доставка на резервни части от чужбина или по други причини проблемът не може да бъде отстранен в срока по ал. 4, което се удостоверява писмено с протокол, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да осигури обратна техника с показатели, не по-лоши от тези на повредената, до приключване на ремонта.

(7) Всички разходи по отстраняването на проблем, ремонт или замяната на дефектирали части, както и транспортирането им от местоположението им в СЗОК до сервиса и обратно са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

VII. НЕУСТОЙКИ

Чл. 10. (1) Ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** допусне забава в изпълнението на възложената доставка спрямо установения по договора срок, същият дължи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** неустойка в размер на 0,05 % от възнаграждението по чл. 2, ал. 1 от договора за всеки ден забава, но не повече от 25% от размера на това възнаграждение.

(2) При забавено от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** плащане по чл. 2, ал. 2, той дължи неустойка в размер на 0,05 % за всеки ден забава, но не повече от 25 % от стойността на забавеното плащане.

(3) Изплащането на неустойки по ал. 1 и ал. 2 не лишава изправната страна по договора от право да търси обезщетение за вреди и пропуснати ползи над уговорените размери на общо основание.

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** при забава на изпълнение на задълженията си по чл. 9 от договора, дължи неустойка за всеки пропуснат час в размер на 0,5 % от възнаграждението по чл. 2, ал. 1 от договора, но не повече от 25% от размера на това възнаграждение.

VIII. НЕПРЕДВИДЕНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА

Чл. 11. Страните по настоящия договор не дължат обезщетение за претърпени вреди и загуби, в случай че последните са причинени от непреодолима сила.

Чл. 12. В случай че страната, която е следвало да изпълни свое задължение по договора, е била в забава, тя не може да се позовава на непреодолима сила.

Чл. 13. Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички действия с грижата на добър стопанин, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в срок 7 дни от настъпването на непреодолимата сила. При неуведомяване не се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

Чл. 14. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията се спира.

IX. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 15. Настоящият договор се прекратява;

(1) С изтичане на срока по чл. 3, ал. 2.

(2) При констатирани нередности и/или конфликт на интереси с изпращане на едностранно писмено предизвестие от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 16. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да прекрати договора без предизвестие, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ**:

(1) Забави изпълнението на подадена заявка по договора по чл. 9 с повече от 24 часа.

(2) Не отстрани в срок, определен от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, констатирани недостатъци.

(3) Не изпълни точно някое от задълженията си по договора.

(4) Бъде обявен в несъстоятелност или когато е в производство по несъстоятелност или ликвидация.

Х. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 17. Всички съобщения, предизвестия и нареждания, свързани с изпълнението на този договор и разменяни между **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, са валидни, когато са изпратени по пощата (с образна разписка), по факс, електронна поща или предадени чрез куриер срещу подпис на приемащата страна.

Чл. 18. Когато някоя от страните е променила адреса си, без да уведоми за новия си адрес другата страна, съобщенията ще се считат за надлежно връчени и когато са изпратени на стария адрес.

Чл. 19. Всички спорове по този договор ще се уреждат чрез преговори между страните, а при непостигане на съгласие ще се отнасят за решаване от компетентния съд в Република България.

Чл. 20. Нито една от страните няма право да прехвърля правата и задълженията, произтичащи от този договор, на трета страна.

Чл. 21. За всички неуредени в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство.

Настоящият договор се сключи в 2 (два) еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните

Неразделна част от настоящия договор са:

1. Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.
2. Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:
ДИРЕКТОР СЗОК:
Д-Р ЮЛИЯН АСЕНОВ

Зам.-директор на СЗОК:
Г. Андреева
Директор дирекция АПОД:
П. Иванова
Н-к отдел „ПО“:
Р. Кронева
Н-к отдел „СЧР“:
В. Бърнелова

ИЗПЪЛНИТЕЛ:
УПРАВИТЕЛ
НА „РИСК ЕЛЕКТРОНИК“ ООД
ЙОРДАН КИСЬОВ



ДО
ДИРЕКТОРА НА СЗОК

Долуподписаният: Йордан Димитров Кисьов, притежаващ лична карта № 645516424, издадена на 23.10.2014, от МВР - гр. София, в качеството си на управител на РИСК Електроник ООД, адрес на управление:.. София 1138, Самоковско шосе 2Л, ТЦ Боила, ет.1, тел./факс 02/9175423; 02/9175433, вписано в търговския регистър с ЕИК 030270934 - участник в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Доставка, монтаж и въвеждане в експлоатация на система за издаване на билети с номер и оповестяване на клиенти (киоск-терминал) за нуждите на СЗОК”.

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА

УВАЖАЕМИ Г-Н ДИРЕКТОР,

В отговор на обявената от Вас обществена поръчка, с предмет: „Доставка, монтаж и въвеждане в експлоатация на система за издаване на билети с номер и оповестяване на клиенти (киоск-терминал) за нуждите на СЗОК” заявявам, че желая да участвам в обществената поръчка, със следното техническо предложение:

Система за управление на обслужването ЕМО-Q със структура, включваща следните компоненти:

Системно оборудване

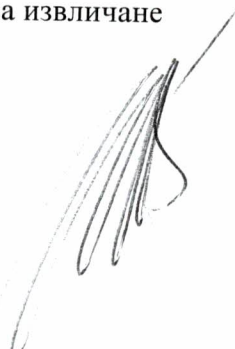
1. Оборудване в зоната за изчакване – състоящо се от Устройство за издаване на билети (диспенсър) – Q-DTT15W, и публичен информационно-медиен дисплей LCD дисплей - 55“ Philips BDL5560EL.

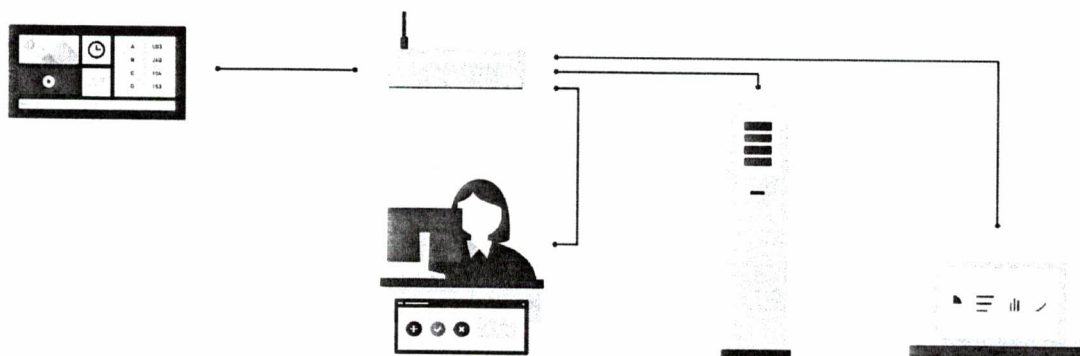
2. Оборудване в зоната на обслужване – Софтуерно приложение за управление на процеса, инсталирано върху съществуващ компютър на обслужващия служител (съгласно разяснения по процедурата).

3. Системно и комуникационно оборудване – централен сървър Q-Master (съгласно разяснения по процедурата) и комуникационно оборудване за връзка към съществуващата мрежа.

4. Системен и приложен софтуер – Софтуер за системата ЕМО-Q с включен лиценз за поддръжка на 10 точки на обслужване, с възможност за имплементация на неограничен брой услуги включително и дървовидно структурирани услуги, с модул за визуализация на реда на обслужването върху дисплей, позволяващ визуализация на допълнителна текстова или мултимедийна информация, с вграден модул за извличане на статистическа информация.

Принципна схема на решението





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

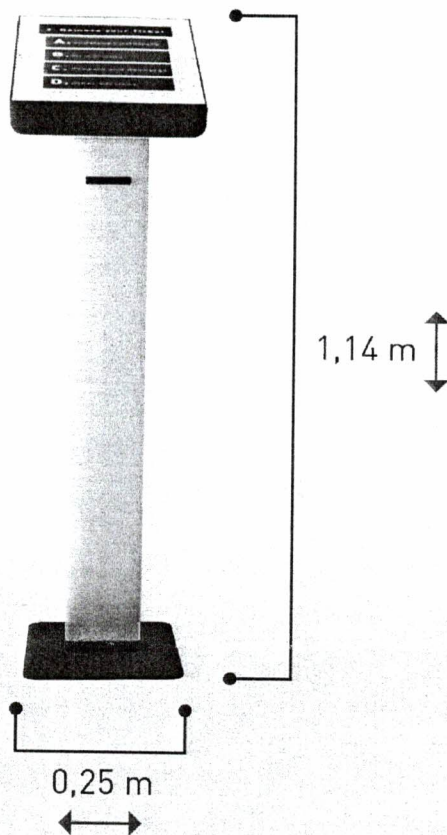
Изисквания: Принтерът за билети да е с екран и да има интегриран компютър. При това, в случай на необходимост, екранът да има възможност за показване на менюта, подменюта и т.н.

Предложение: Системата включва Устройство за издаване на билети (диспенсър) Q-DTT15W

Описание:

- Надеждна метална вандало-устойчива конструкция, ергономичен дизайн
- 15" сензорен дисплей
- термален принтер с 57мм ширина на лентата и автоматичен нож и подавач на билета
- интегриран индустриален компютър

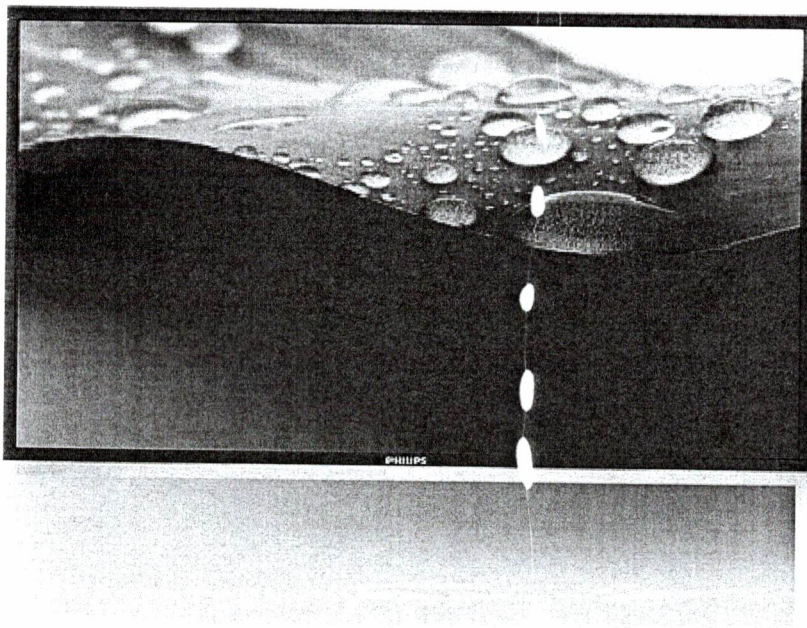
Основни функционалности: Показва структурата на предлаганите услуги, позволява дефиниране на дървовидна структура на услугите и подходящи форми за нейната визуализация – менюта и подменюта. Под управлението на централен сървър Q-Master позволява настройка, управление, промяна на услугите.



1.2. Централен клиентски екран

Изисквания: 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, екранът започва да премигва 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.

Предложение: Професионален публичен дисплей 55" Philips BDL5560EL предназначен за експлоатация 24 часа 7 дни в седмицата (24/7). Екранът ще бъде монтиран на видима за клиентите позиция в зоната за изчакване.



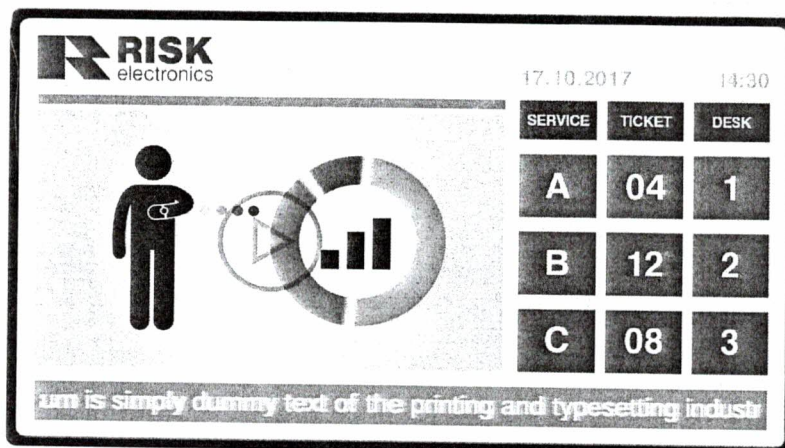
Описание:

Размер на екрана по диагонал (инчове)	55"
Разделителна способност на екрана	1920 x 1080 пиксела
Яркост	450 cd/m ²
Съотношение на контраста (типично)	1300:1
Съотношение на динамичния контраст	500 000:1
Зрителен ъгъл (по хоризонтала)	178 градуса
Зрителен ъгъл (по вертикала)	178 градус

Основни функционалности: Екранът е предназначен за визуализация на следните видове информация:

- Реда на обслужване, с възможност за указване на типа на услугата;
- Лого на организацията, дата и час;
- Медийно-информационна зона, в която могат да бъдат видеа, текстова информация и др. по желание на Възложителя;
- Текстова информация под формата на движещ се текст;

При визуализация на реда на обслужването са възможни различни сценарии – показване на всички или последните поканени за обслужване клиентски номера на ротационен принцип, всяка покана на клиент за обслужване е съпроводена с визуален ефект – примигване на номера и звуков сигнал.



1.3. Високоговорител

Изисквания: 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.

Предложение: Възпроизвеждането на звуков сигнал се генерира от вградени в дисплея стерео говорители с достатъчна мощност. При желание от страна на Възложителя е възможно допълнително(не е част от настоящата оферта) да се интегрирa модул за гласово оповестяване на клиентския номер и гишето за обслужване.

1.4. Компютри/Терминали в точката на обслужване

Изисквания: Това са обслужващите компютри като хардуер. Те се инсталират във всяка една точка на обслужване.

Предложение: Съгласно получени разяснения не е задължително наличие на подобен хардуер. Функциите се изпълняват от софтуерно приложение подробно описано в следващата позиция. Приложението е достъпно през браузер.

2. Софтуерни компоненти

Изисквания: 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/.

Предложение: Оперирането със системата за обслужване от страна на служителите в точките на обслужване се реализира посредством приложение, инсталирано върху съществуващите на работното място компютри. Автентикацията пред системата се осъществява с потребителско име и парола.

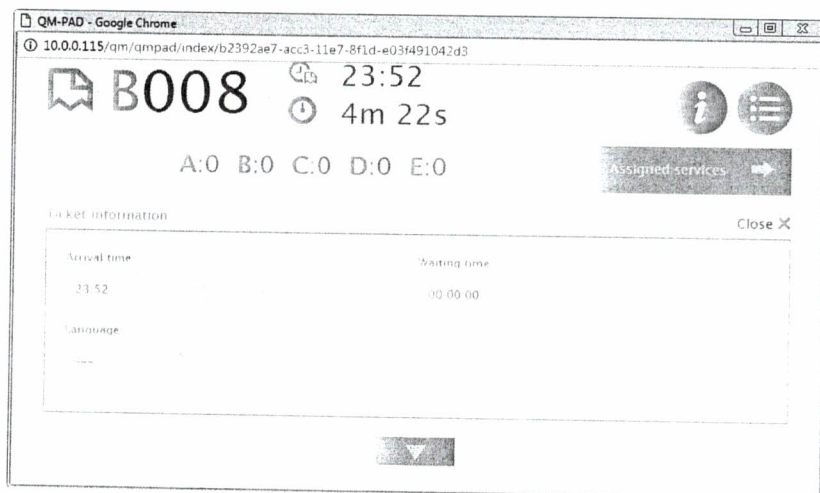
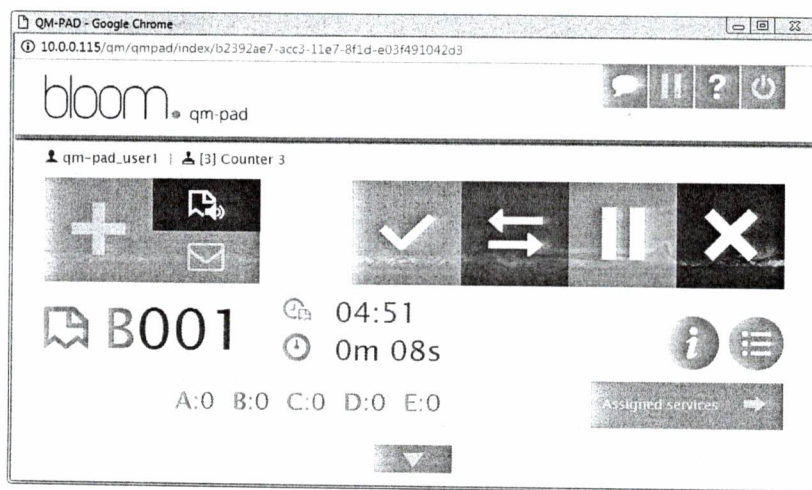
Служителите в точките на обслужване може да извършва следните **операции**:

- извиква клиент за обслужване и повторно да повиква клиент при неявяване;
- пренасочи клиент за обслужване към друга точка за обслужване и да прикрепи коментар към пренасочения билет;

- анулира билет за обслужване и повторно да го извика за обслужване в рамките на определен период от време;
- приключи обслужването на текущия клиент;
- осъществи прекъсване/пауза на обслужването;

Служителите в точките на обслужване могат да получават по всяко време **информация** за:

- видове услуги които са асоциирани със съответната точка на обслужване;
- брой чакащи клиенти за конкретна услуга;
- номер на обслужвания клиент – и цялата съпътстваща билета информация – време на издаване на билет за обслужване, време на изчакване;
- продължителност на обслужването;



Изисквания: 2.2. Статистически справки

Всички 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 според:

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

Предложение: Предлагащата система ЕМО-Q притежава интегриран модул за статистическа информация. Достъпът до нея се осъществява през бг юзер от произволен компютър в мрежата. Автентикацията се осъществява с потребителско име и парола. Системата позволява различни нива на администрация и достъп до информацията. Справките могат да бъдат генерирани ръчно или автоматично.

Системата ЕМО-Q позволява са се извършват справки на база издаден билет за обслужване, на база оператор, на база услуга. По отношение на времевите параметри – системата позволява – дневни, седмични, месечни, годишни справки. Справките се генерират в pdf формат и могат да бъдат съхранявани. Резултатите в справките се предоставят в табличен вид, съдържащ параметрите в цифри и проценти, и илюстрирани с графики.

Благодарение на така описания статистически апарат ЕМО-Q позволява изготвянето на индивидуални справки за всеки издаден билет, които съдържат информация за това :

- 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

ЕМО-Q позволява изготвянето на глобални справки, които съдържат информация за:

- Общия брой на издадените билети
 - Общия брой на посетители обслужени от отдела
 - Общия брой на посетители обслужени от служители
 - Общия брой на посетители обслужени от точки на обслужване
- 

- Броят на чакащите посетители в отношение с времето за изчакване
- Общото време за обслужване на точка за обслужване
- Средното време на обслужване на точка на обслужване
- Средното време за обслужване от служител
- Средното време на изчакване на служител

Цялата статистическа информация е добра отправна точка за управление и оптимизация на процеса на обслужване. На база на обобщената информация могат да бъдат извършвани промени в начини, по който функционира управлението на обслужването, като например да се асоциират различен брой точки за обслужване с конкретна услуга, в зависимост от натоварването.

Гаранционна поддръжка

Изпълнителят гарантира за качеството и функционалността на системата за срок от 12 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.

Обучение:

Изпълнителят ще извърши обучение на служителите за ползване на системата в рамките на два астрономически часа.

Настоящото предложение е валидно 60 дни от крайния срок за подаване на офертите и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

Приложения към настоящото предложение:
Брошура Дигитални преживявания.

Дата: 18.10.2017 г.

Подпис и печат:
(Йордан Кисъев, управител)



**ДО
ДИРЕКТОРА НА СЗОК**

Долуподписаният: Йордан Димитров Кисьов, притежаващ лична карта № 645516424, издадена на 23.10.2014, от МВР - гр. София, в качеството си на управител на РИСК Електроник ООД, адрес на управление: . София 1138, Самоковско шосе 2Л, ТЦ Боила, ет.1, тел./факс 02/9175423; 02/9175433, вписано в търговския регистър с ЕИК 030270934 - участник в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Доставка, монтаж и въвеждане в експлоатация на система за издаване на билети с номер и оповестяване на клиенти (киоск-терминал) за нуждите на СЗОК”.

**ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ
за изпълнение на обществена поръчка**

УВАЖАЕМИ Г-Н ДИРЕКТОР,

В отговор на обявената от Вас обществена поръчка, с предмет: „Доставка, монтаж и въвеждане в експлоатация на система за издаване на билети с номер и оповестяване на клиенти (киоск-терминал) за нуждите на СЗОК”, заявявам, че желая да извърша доставка, монтаж и въвеждане в експлоатация на клиентската система, със следното ценово предложение:

№ по ред	Наименование	Количество	Цена в лв., без ДДС
1.	Клиенска система /киоск-терминал/ Система за управление на обслужването ЕМО-Q Със следното 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	1 брой	13 990.00 Словом: тринадесет хиляди, деветстотин и деветдесет лв., без ДДС

В предложената цена сме включили всички разходи, свързани с качественото изпълнение на поръчката, в съответствие с изискванията на Възложителя и нашето техническо предложение.

Заявяваме, че настоящото ценово предложение е валидно **60 дни** от крайния срок за получаване на офертите и ще остане обвързващо за нас при сключването на договор, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

Дата: 18.10.2017 г.

Подпис и печат:
(Йордан Кисьов, управител)

