

## **ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ**

**за следгаранционно обслужване на Система за управление на опашките в административен център за обслужване на граждани на бул. "Княгиня Мария Луиза" № 91, гр. София**

Следгаранционна поддръжка на въведена в експлоатация на 1 брой система за управление на опашките, свързана с гишетата в салон за административно обслужване на граждани в административния център на бул. "Княгиня Мария Луиза" № 91“, гр. София.

### **I. Изисквания към изпълнителя за следгаранционна поддръжка и обслужване на въведената в експлоатация техника:**

Срок на следгаранционното обслужване на оборудването и софтуера – 3 (три) години, считано от датата на сключване на договор, при следните условия:

1. Следгаранционното техническо и софтуерно поддържане да се осъществява пет дни в седмицата по осем часа;
2. Максимално време за реакция - до 4 часа след получен сигнал за проблем със системата;
3. Време за отстраняване на повреда - до 24 часа, считано от датата и часа на получаване на сигнала;
4. Когато отстраняването на проблема изисква повече от 48 часа, изпълнителят следва да предостави еквивалентно устройство за временна замяна.
5. Предоставянето на интернет, хостването на приложението за достъп на гражданите с цел заявяване по интернет на конкретна услуга, както и защитата му от несанкциониран достъп се осигурява от изпълнителя за срок от 3 (три) години;
6. Да извършва ремонт на действащата техника и смяна на части само след съгласуване с Възложителя. Ремонта на техниката да се извършва само с оригинални резервни части, модули и др.

### **II. Технически и софтуерни характеристики на въведената в експлоатация система:**

1. Системата за управление на опашката се реализира извън мрежите на МВР – мрежата за предаване на данни (МПД) в МВР и Интернет мрежата на МВР;
2. Има билетоподаващо устройство с екран за избор на услуга и бутони;
3. Четири информационни екрана с по 6 реда всеки
4. Поддържа звуково известяване и гласово повикване чрез предварително записан шаблон;
5. Сървър за управление на заявки и връзка с интернет;
6. Обслужва 19 бр. работни места. Всяко работно място разполага с номер, който при повикване на клиент подава светлинна прекъсваща индикация;
7. Осигурена е възможност за заявяване по интернет на конкретна услуга за бъдещ период, чрез web-базирано приложение. Услугите, заявени по интернет, се обслужват на: работни места, принадлежащи на различните структури на МВР в административния център, като при липса на заявки за запазени часове в интернет приложението, определените за тази цел работни места имат

възможност да се включат за обслужване на граждани, находящи се реално в административния център и получили номер по ред чрез билетоподаващото устройство.

8. Захранване на системата: 230 V 50 Hz.

9. Осигурена е възможност за визуализиране на дисплея на билетоподаващата машина на различните видове услуги (подаване на заявление, получаване на готов документ, деклариране обстоятелства за изгубен/откраднат или повреден документ и административно наказателна дейност по Закона за българските лични документи и Закона за движението по пътищата), които се предлагат в административния център от дирекция „Български документи за самоличност“, отдел „Български документи за самоличност“ – СДВР и отдел „Пътна полиция“ – СДВР;

10. Системата е свързвана към 19 броя гишета, като оперирането на системата се реализира чрез допълнителни устройства към всяко работно място, които устройства НЕ трябва да са свързани към мрежата на МВР;

11. Осигурена е възможност за отпечатване на билет с необходимата информация;

12. Осигурена е възможност за пренасочване на клиента за обслужване към друго гише;

13. Осигурена е възможност за прекъсване/пауза на обслужването и повторно извикване;

14. Софтуерът на системата предоставя възможност за статистическа и справочна информация по различни критерии (*обслужени граждани от едно поделение, обслужени граждани от едно гише, брой и видове услуги за определен период и др.*)