

ПРИГЛАШЕНИЕ К УЧАСТИЮ В ЗАКУПКЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ ОАО «Керемет Банк»

Дата: « ____ » _____

Кому: ОАО «Керемет Банк»

1. ОАО «Керемет Банк» выражает заинтересованность в ЗАКУПКЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ ОАО «Керемет Банк»

2. Для участия в запросе цен, Вам требуется предоставить коммерческое предложение на русском или кыргызском языках, предложение должно сопровождаться соответствующим сертификатом качества товара, страну производителя, цену и сроки поставки.

3. Формат обращения нарочно по указанному адресу или электронной по почте:

Административный отдел ОАО «Керемет Банк»

Кыргызской Республики

г. Бишкек, ул. Тоголок Молдо 40/4, каб. № 209

Заведующий сектором закупок АО.

Бейшеналиев С.К.

Тел: (312) 313173 д/н 2080

Моб.тел: 0557250286

Электронная почта

Beishenaliev_S@keremetbank.kg

3. Цена должна быть указана KGS\USD, с учетом всех налогов и сборов, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики, и должна действовать не менее 30 дней. Крайний срок предоставления Вашего ценового предложения «15» апреля 2021 года, 14.00 местного времени.

4. Вы должны указать окончательную стоимость продажи без оговорок, предпочтение будет дано участнику, соответствующему всем требованиям технической спецификации и предложившему наименьшую стоимость.

С уважением,

Заведующий сектором закупок АО
Бейшеналиев С.К.

Техническое задание для системы электронной очереди ОАО «Керемет Банк»

№	Наименование	Требования к аппаратному и программному обеспечению	Образец
Аппаратное обеспечение			
	Терминал регистрации талона	<ul style="list-style-type: none">Монитор: Сенсорный монитор 19ДПринтер: устанавливаемый внутри корпуса терминала, с автоматической резкой талона. Ширина бумаги 80/82.5 мм, максимальный диаметр рулона 180 ммПроцессор: CPU Intel Core i3 не ниже 4 поколенияОпер.память: не менее 4GB DDR4SSD диск: не менее 120GbТерминал регистрации талона не должен быть на базе мини-ПК и комплектующие Терминала регистрации талона, должны быть заменяемыми в случае выхода из строя	

		<ul style="list-style-type: none"> • Терминал регистрации талона и все его комплектующие должны быть новыми, не бывшими в употреблении. • Гарантия на Терминал регистрации талона должна составлять не менее 12 месяцев 	
	Табло оператора	<ul style="list-style-type: none"> • Табло светодиодное красного свечения (трех символьное с кронштейном и верхним фризом) • Интерфейс подключения Табло оператора – Ethernet / RS-232 • Табло оператора должны быть новым, не бывшим в употреблении • Гарантия на Табло оператора должна составлять не менее 12 месяцев 	
	Кронштейн Табло оператора	<ul style="list-style-type: none"> • Хромированный кронштейн светодиодного Табло 	
	Центральное Табло (Телевизор)	<ul style="list-style-type: none"> • Диагональ: 50" • Разрешение экрана: 3840 x 2160 • Звук в телевизоре: 2-х канальные динамики • Интерфейс: 3 x HDMI, Ethernet, 2 x USB, Wi-Fi • 	
Программное обеспечение			
	Программное обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> • Система электронной очереди, а также ее составляющие/модули не должны работать по типу «облачных» решений • Программное обеспечение системы электронной очереди и ее составляющие модули должны быть в виде установочных файлов, в форматах .exe или .msi • Программное обеспечение системы электронной очереди и модулей системы, не должны быть в виде распакованных папок/каталогов с исполняемыми файлами • «Тонкие» настройки системы электронной очереди, не должны настраиваться посредством конфигурационных/текстовых файлов • Возможность перенаправления клиента, не более тремя действиями и без необходимости развертывания (раскрывания) дополнительных услуг или меню. • Возможность вызова произвольного клиента • Режим работы диалогового интерфейса – мульти язычный • Голосовое и звуковое оповещение на русском, английском и кыргызском языках • Возможность внесения в диалоговый интерфейс неограниченного количества дополнительных языков; • Возможность отображения на чеке наименование учреждения, номера 	

		<p>талона, наименование операции (очереди), даты и время регистрации, дополнительной информации</p> <ul style="list-style-type: none"> • ПО системы электронной очереди должно предусматривать возможность управления расписанием обслуживания (н-р, праздничные, выходные дни, регламентные работы текущего операционного дня и т.п.) • ПО должно предусматривать возможность интеграции с мобильным приложением Банка • Возможность наращивания или уменьшения количества составных элементов системы (возможность подключения дополнительного количества рабочих мест и центральных табло); • Многопоточность, поддержка неограниченного количества очередей как внешних, так и скрытых очередей внутреннего назначения; • Гибкая настройка логики СЭО на разделение очередей по обслуживанию клиентов работниками канала продаж в зависимости от квалификации и специализации • СЭО должна быть интегрирована в информационно-вычислительную сеть Банка без изменения топологии сети • СЭО не должна ухудшать основные функциональные характеристики информационных систем Банка/каналов связи (надежность, быстродействие, возможность изменения конфигурации, удобство использования) 	
	<p>Пульт оператора</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Возможность LDAP авторизации. При этом учетные данные (логин, пароль) операторов СЭО, не должны фиксироваться и содержаться в каких-либо конфигурационных, текстовых файлах • Для работы Толстого клиента (виртуального пульта оператора) не должно требоваться установки дополнительного программного обеспечения Java или иных • Установочный пакет Толстого клиента (виртуального пульта оператора) должен быть в виде установочного файла в формате .exe или .msi • Перевод клиента в другие очереди без получения второго талона; • Возможность перенаправления клиента, не более тремя действиями и без необходимости развертывания (раскрывания) дополнительных услуг или меню. • Возможность перенаправления клиента с последующим автоматическим возвратом 	

		<p>в предыдущую услугу с возможностью выбора уровня приоритетности;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вызов оператором посетителя с указанным номером талона; • Информация о состоянии очереди (очередей); • Автовызов системой следующего клиента через заданное время, после завершения обслуживания клиента оператором; • Возможность завершить работу с клиентом перенаправив его в список со статусом «отложен» на определенное время (с возможностью выбора времени). Далее такого клиента можно вызвать и продолжить работу с ним; • Возможность установки паролей и логинов операторов для доступа к работе СЭО; • Поставщик должен обеспечить табличку с номером оператора возле рабочего места каждого оператора по дизайну, предоставленного банком; • Возможность получать информацию, сколько клиентов ожидает в очередях, для обслуживания которых предназначено данное рабочее место; • Вызов клиента путем ввода номера талона вручную; • Каждое рабочее место предназначается для выполнения одной или группы операций (очереди); • Подтверждение завершения обслуживания или неявка клиента. 	
	<p>Пульт начальника отделения (Пульт менеджера)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Программное обеспечение «Пульт менеджера» не должен быть в виде установочного пакета или в виде распакованной папки с исполняющим файлом • Для работы Пульта менеджера, не должно требоваться установки дополнительного программного обеспечения Java или иных • В качестве программного клиента Пульта менеджера– web-браузер • Доступ к системе отчетности посредством web-браузера • Возможность просмотра отчетов и мониторинга в режиме реального времени в удаленном отделении с Головного офиса, посредством входа через web-браузер • Выгрузка отчетности в форматах: .pdf .xlsx .html • Мониторинг состояния очереди в режиме реального времени; • Отслеживания работы операторов в режиме реального времени; • Получение информации по каждому оператору в отдельности (количество обслуженных клиентов, виды операций, 	

		<p>время обслуживания итд.);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Детальная информация по времени работы оператора не менее чем за 1 месяц (время включения и отключения системы, общее количество отработанного времени в разрезе дней, время простоя и паузы итд.); • Управление учетными записями операторов. 	
	Лицензирование программного обеспечения	<ul style="list-style-type: none"> • СЭО не должно иметь лицензии подписочного характера с ограниченным сроком действия, которые требуют обязательных ежегодных или ежемесячных платежей для корректной работоспособности системы; 	
	Требования к отчетной системе	<ul style="list-style-type: none"> • Оперативная Централизованная и региональная статистическая отчетность; • Доступ к системе отчетности посредством web-браузера с LDAP авторизацией • Сохранение (накопление) статистики не менее чем за 6 месяцев; • Выгрузка отчетов в форматах Microsoft Excel, PDF, HTML; • Наличие функции фильтрации отчетов по выбранному критерию, мониторинг потока клиентов (в цифровом и графическом предоставлении) в режиме реального времени с рабочего места руководителя или курирующего специалиста; • Отчет в режиме реального времени; • Статистический отчет по времени работы в разрезе операторов не менее чем за 1 месяц (время включения и отключения системы, общее количество отработанного времени в разрезе дней, время простоя и паузы и т.д.); • Отчетность должна отображать бронированные билеты по форме в соответствии со следующим требованием; • В СЭО должна быть реализована отчетность, которая формируется за задаваемый пользователем период (час, день, неделя, месяц, и т.д.) и содержит информацию в разрезе: <ol style="list-style-type: none"> 1. Дата и время; 2. Билетов; 3. ФИО операторов; 4. Должностей операторов; 5. Услуг; 6. Времени ожидания каждого билета; 7. Длительность времени обслуживания каждого талона; 8. Время начала и окончания обслуживания. <ul style="list-style-type: none"> • Возможность автоматической отправки сформированного за указанный период 	

		консолидированного отчета на указанные адреса электронной почты с определённой периодичностью	
	Администрирование	<ul style="list-style-type: none"> • Администрирование СЭО должно осуществляться посредством встроенного приложения имеющее графический интерфейс, а также посредством web браузера • Администрирование СЭО и в частности установка гибких настроек, не должна производиться посредством конфигурационных, текстовых файлов; • Загрузка аудио и видео материалов для трансляции на Центральном табло, не должна производиться с помощью каких-либо накопителей (USB, CD, DVD) • Загрузка аудио и видео материалов для трансляции на Центральном табло, должна производиться удаленно посредством web-браузера или централизованно, не используя папок/каталогов общего доступа. • Загрузка и настройка аудио и видео материалов для трансляции на центральном табло локально и централизованно • Удаленное администрирование СЭО посредством web-браузера (возможность редактировать настройки приоритетности услуг и маршрутизации) • Оперативная техническая поддержка (не позднее дня, следующего за днем получения заявки) с возможностью выезда на места заказчика (включая субботу и воскресенье для отделений, осуществляющих работу в эти дни недели); • Прочее конфигурирование, включая назначение прав пользователям • Полный доступ ко всем настройкам и данным • Просмотр данных, изменение приоритетов, название услуг 	
	Дополнительные требования	<ul style="list-style-type: none"> • Работа по поставке и установке СЭО в отделении Банка, должны включать в себя: <ol style="list-style-type: none"> 1.Проведение предпроектных работ; 2.Проведение анализа по точкам по установке центрального табло (телевизор) для СЭО; 3.Произвести монтаж предоставленных банком оборудования (табло или телевизор) согласно анализа для СЭО; 4.Оформление центрального табло (телевизора) с учетом требований корпоративного стиля после анализа по точкам; 5.Централизованное администрирование 	

		<p>текста бегущей строки и рекламных роликов на центральном табло для быстрого информирования посетителей в зале после закупки оборудования банком;</p> <p>6. Вызов клиента должен сопровождаться звуковым сигналом, либо голосовым сигналом, либо вместе (произносить номер талона и номер рабочего места, на языке, выбранном клиентом);</p> <p>7. Возможность размещения видеоматериалов на всех установленных в офисе табло СЭО после закупки;</p> <p>8. Доставку оборудования в отделения;</p> <p>9. Монтаж и установку СЭО;</p> <p>10. Ввод в эксплуатацию СЭО, обучение персонала и тестирование СЭО.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стоимость доставки СЭО должна быть включена в стоимость СЭО; • В стоимость СЭО должна быть включено изготовление табличек с номером оператора возле рабочего места каждого оператора; • Обучение персонала Банка работе с СЭО; • Инструктаж задействованных ИТ-подразделений Банка по первичной диагностике; • Передача информации, регламентирующей условия работы служб поддержки Поставщика; • Наличие руководства пользователя всех уровней пользователей на русском языке. • Возможность в перспективе добавления модуля/функционала для интеграции и получения из информационной системы Банка котировок иностранных валют и отображения их на центральном табло электронной очереди. • Монтажные работы включают: кабеля, розетки, все сопутствующие накладные материалы, установка и настройка комплектующих системы управления очередью, пуско-наладочные работы, обучение пользователей 	
	Сроки поставки оборудования	1 (Один) месяц с момента подписания Договора поставки	
	Сроки запуска системы в	Срок запуска системы в промышленную эксплуатацию должен составлять не более 3	

	промышленную эксплуатацию	рабочих дней на каждый филиал. В стоимость должны быть включены работы по монтажу оборудования и целостного запуска системы	
	Гарантийный период	<ul style="list-style-type: none"> Гарантийный период на оборудование, должен составлять не менее 12 месяцев с момента инсталляции системы и запуска в промышленную эксплуатацию В случае необходимости срок гарантии на оборудование, а также техническую поддержку программного обеспечения системы электронной очереди, должно быть возможно продлить на платной основе по усмотрению заказчика и производителя согласно дополнительному сервисному и гарантийному контракту 	
	Требования поставщику	<ul style="list-style-type: none"> Письменное подтверждение наличия у Поставщика сервисных центров в г. Бишкек и в южных регионах Кыргызской Республики для оказания гарантийного сервисного обслуживания Поставщику необходимо предоставить не менее 3 (трех) сканированных копий договоров, по аналогичным поставкам в финансовые учреждения Кыргызской Республики Поставщику необходимо предоставить не менее 3 (трех) рекомендательных писем, по аналогичным поставкам от Банковских учреждений Кыргызской Республики 	

Список точек обслуживания ОАО "Керемет Банк" для установки системы электронных очередей в 2021 году

№	Наименование филиала	Терминал регистрации	Центральное табло	Табло оператора
1	Бишкек	0	0	0
2	Чуй	1	1	11
3	Манас	0	0	0
4	Ош	1	1	10
5	Жалабабад	1	1	7
6	Кадамжай	1	1	6
7	Иссык-Куль	1	1	5
8	Каракол	1	1	5
9	Кара-Балта	1	1	5
10	Талас	1	1	5
	Итого	8	8	54