

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 **«08» 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 предоставленного 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