**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Стара Загора

**Утвърдил: …./П/….**
**Д-Р НЕДЯЛКА КАБАДЖОВА**
**ДИРЕКТОР НА РЗИ – СТАРА ЗАГОРА**

**ПОКАНА**
**ДО ВСИЧКИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ ЛИЦА**

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

Във връзка със заповед № РД-03-225/27.10.2025г. на министъра на здравеопазването, РЗИ – Стара Загора следва да осъществи пазарно проучване за избор на доставчик на Система за управление на клиентопотока за нуждите на РЗИ – Стара Загора.

1. Предмет на поканата:
„Доставка, инсталиране и гаранционна поддръжка на Система за управление на клиентопотока за нуждите на РЗИ – Стара Загора.“

2. Източник на финансиране:
Бюджет на Министерство на здравеопазването за 2025г.

3. Брой работни места:
В предмета на поканата се включва доставка, инсталиране и гаранционна поддръжка на Система за управление на клиентопотока за нуждите на РЗИ – Стара Загора, с възможност системата да обслужва минимум 6 броя работни места /гишета/.

4. Срок за доставка и монтаж:
До 30 (тридесет) работни дни след подаване на необходимата информация от Възложителя.

5. Място на доставка:
РЗИ – Стара Загора, гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа “ №10.

6. Изисквания към доставката:
Разходите за доставка са изцяло за сметка на избрания Изпълнител.

7. Изисквания към участниците:
Право да участват в настоящата процедура имат всички физически и юридически лица, регистрирани по Търговския закон, които имат право да извършват търговска дейност на територията на Р България.

8. Технически изисквания към системата:
8.1. Управление сървър: Настройване на вид процес; Настройване на услуги; Поддръжка на услуги с повече от една операция; Настройване различни сценарии Настройване на места/гишета на обслужване; Настройване на служители-потребители; Задаване на време за

работа за всяка една услуга – по часове и по дни; Задаване на квоти за всяка една услуга; Поддръжка на нива на достъп за различни потребителски роли – администратор, обслужващ, служител; Наблюдение в реално време на натовареността: клиенти-служители; Управление в реално време визуализиране на текст на киоск терминал; Управление на отпечатване и съдържание на отпечатване на билет; Многоезична поддръжка на услугите; Поддръжка на звук и говор (български вграден в системата); Дизайн на съдържание за отпечатване; Интегрирано генериране на кръстосани справки на база информация от поне 36 месечен период.

8.2. Справки: Голям набор от избираеми кръстосани справки по произволно избираеми: време – избор на дати за начало и край; служител/и; гише/та; услуга/и. Интегрирано генериране на кръстосани справки на база информация от поне 36 месечен период.

8.3. Софтуер: Системата да се интегрира в системата на Възложителя и потребителския софтуер да се инсталира на текущи работни станции. Софтуер за извикване (за работни станции на гише). Логване на потребител. Режим на работа и почивка. Настройване на времето за изчакване.

8.4. Билетоподаващо устройство (Киоск) – Възможност за избор на услуга, като има възможност да се визуализират на различни езици; Визуализация колко човека чакат за дадена услуга в момента на теглене на билет; Опция за пускане/спиране на услуга/и в определен часови диапазон. Киоск: свободно стоящ, прахово боядисан метален корпус, възможност за закрепване на под. Екран: с размер 17-22“, технология: капацитивен тъч, с устойчивост на надраскване (стъклено покритие), с защита IP65, с HD резолюция; осветеност мин. 350cd/m2; видимост по хоризонтала/вертикала – 160/160 градуса, с реагиране на докосване с пръст, стилус, ръкавици. Печатащ модул.

8.5. Дисплей и управление на дисплей – визуализират с HD резолюция информация от системата: Избор за визуализиране на номер на билет; Избор за визуализиране гише номер; Избор за визуализиране група от номера на билети по услуги; Избор за визуализиране група от гишета; визуализиране на буквено цифрена информация с информация за опашката; HD резолюция на индивидуални дисплеи (7 инча) и голям дисплей с размер мин. 32 инча.

8.6. Сървър – хардуер – мин. четири физически ядра, с достатъчно оперативна памет да работят без забавяне всички потребители на системата. Дисково пространство с обем да съхранява данни за минимум три години от работата на системата. Лиценз на Операционна система съвместим със софтуерите за управление на доставената система.

9. Изисквания към изпълнението.

9.1. Изпълнителят следва да достави, монтира, тества и въведе в експлоатация системата за управление на клиентопотока, на определеното от Възложителя място за изпълнение, с качество и параметри отговарящи на минимално изискуемите.

9.2. Операционните системи на операторски и администраторски работни места, където следва да бъде интегрирана система за управление, са Windows 10/11/.

9.3. Към системата за управление на клиентопотока следва да бъдат включени всички необходими лицензи за програмното осигуряване, както и да бъде извършено обучение на служителите за работа със системата.

9.4. Да предоставя лицензи за неограничен брой работни места, потребители на гишета, Лиценз за сървър, управление на билетопадаващо/киоск и лиценз за софтуер за управление на всеки дисплей.

10. Изисквания към гаранционната поддръжка.

10.1. Изпълнителят следва да обучи за своя сметка служителите за работа със системата, в срок до 3/три/ работни дни от пускането в експлоатация на същата.

10.2. Системата следва да бъде доставена с гаранционна поддръжка, считано от датата на пускане в експлоатация на системата.

10.3. Гаранционната поддръжка следва да включва следните дейности:

- Възстановителни дейности, подмяна на повредени устройства, възстановяване нормалното функциониране на внедрената система;

- Поддръжка на софтуера в рамките на настоящата версия инсталирана на устройствата и работните места.

10.4. За целите на гаранционната поддръжка, Изпълнителят трябва да разполага с:

- Единен телефон за телефонна поддръжка;

- Функционираща Help-desk система за подаване на заявки, достъпни чрез web браузър, проследяваща възможност за регистрация, приоритизиране и проследяване на изпълнението на заявките подадени от Възложителя.

10.5. Help-desk системата трябва да има възможност да подава информация за очаквана дата и час на посещение, както и името на сервизния инженер, който ще посети клиента. Системата не трябва да позволява "затварянето" на приетите за обслужване заявки преди изпълнението им да бъде отвърдено от страна на Възложителя и Изпълнителя.

10.6. В случай на хардуерна повреда и невъзможност за отстраняване на проблема на място, Изпълнителят е длъжен да осигури оборотно устройство за времето на ремонта.

10.7. При изпълнението на ремонтите Изпълнителят доставя и влага нови и нерециклирани, оригинални или одобрени от производителя на оборудването резервни части необходими за ремонта.

10.8. Работното време за извършване на дейностите по гаранционното обслужване е периодът от 8:30 до 17:00 в официално обявените работни дни.

10.9. Максималното време за реакция в случай на подадена заявка за проблем със системата до 4 часа.

10.10. Максимално време за посещение на място, при невъзможност за отстраняване на проблема дистанционно до 1 работен ден.

10.11. Максималното време за възстановяване на работоспособността на системата до 3 работни дни.

11. Цена:

Предлаганата цена следва да бъде за доставка, инсталиране и гаранционна поддръжка на „Система за управление на клиентопотока" за нуждите на РЗИ – Стара Загора.

12. Начин на заплащане на извършената доставка:

РЗИ - Стара Загора ще заплати доставка и инсталиране по банков път, в срок до 10 (десет) календарни дни, след представяне от Изпълнителя на:

a. Фактура-оригинал за стойността на извършената доставка и инсталиране;
b. Двустранно подписан приемателно - предавателен протокол.

13. Задължително съдържание на офертата:

Данни за юридическото лице, което прави предложението - адрес, телефон за връзка, ЕИК/БУЛСТАТ и др.

14. Критерии за избор на Изпълнител:

За Изпълнител се определя участникът в настоящата процедура, който <u>предложи **най-ниска цена**</u>. С определеният изпълнител се сключва договор за доставка, инсталиране и гаранционна поддръжка на „Система за управление на клиентопотока" за нуждите на РЗИ – Стара Загора.

15. Срок, място и начин за представяне на оферти:

***Краен срок*** за депозиране на оферти **до 16:30 часа на 14.11.2025 г.** на следния адрес: гр. Стара Загора, п.к.6000, ул. Стефан Караджа №10, Център за административно обслужване.

Офертите за участие се подават в запечатан и непрозрачен плик с надпис:

До РЗИ – Стара Загора, гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа" № 10 - „Предложение за доставка, инсталиране и гаранционна поддръжка на „Система за управление на клиентопотока". Наименование, адрес, телефон и електронна поща на участника.

**Важно**: Оферти, получени след крайния срок за подаване, **не се разглеждат!** Оферти, получени след изтичане на посочения в т.15 от настоящата покана срок, само се регистрират в административно-информационната система на РЗИ – Стара Загора, след което се връщат на подателя.

16. Валидност на офертата:
Не по-малко от 30 (тридесет) календарни дни, считано от крайния срок за подаване на оферти.

**Лица за контакт: инж. Р. Радославов, главен експерт, отдел АП, дирекция АПФСО, тел. 042602472;**