

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель генерального директора по маркетингу
и продажам



(подпись)



Филатова Л.Ю.

_____ 2022 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Поставка и установка автоматизированной системы регулирования очередей для центров продаж и обслуживания ООО «UMS»

для нужд ООО «UMS»

(Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile Systems»)

город Ташкент

2022 год

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1 Описание работы	3
1.2 Цель	3
1.3 Основание для реализации проекта, в рамках которого производится закупка	3
1.4 Сведения о новизне	3
2. Страхование работы	3
3. Общие требования к участнику	3
4. Технические характеристики автоматизированной системы регулирования очередей	3
5. Место выполнения и приёмки работ	4
6. Требования по комплектации	4
7. Требования к технической поддержке и эксплуатации товара	5
8. Требования к расходам на эксплуатацию	5
9. Требования на соответствие работы нормативным документам в области технического регулирования	5
10. Требования по количеству	5
11. Требования к шефмонтажу	5
12. Требования к обучению персонала	5
13. Требования по документации	5
14. Требования по гарантийному и после гарантийному обслуживанию	5
15. Требования к остаточному сроку годности, сроку хранения,	5
16. Дополнительные требования	6
17. Перечень принятых сокращений	6
18. Перечень приложений	6

1. Общие сведения

1.1 Описание работ

Поставка и установка автоматизированной системы регулирования очередей для центров продаж и обслуживания в г. Самарканд, г. Ургенч, г. Термез, г. Денау.

1.2 Цель

Контроль потока абонентов и улучшение качества обслуживания в офисах продаж и обслуживания.

1.3 Основание для реализации проекта, в рамках которого производится закупка

Улучшение качества обслуживания в офисах продаж и обслуживания.

1.4 Сведения о новизне

Всё оборудование, используемое для автоматизированной системы регулирования очередей в офисах продаж и обслуживания, должны быть новыми и ранее не использованными.

2. Страхование товаров

Не применимо.

3. Общие требования к участнику

Опыт работы не менее 2 лет в установке автоматизированной системы регулирования очередей.

4. Технические характеристики автоматизированной системы регулирования очередей

4.1 Системный терминал (тачскрин). «Терминал» должен быть оборудован сенсорным дисплеем (19 дюймов) и принтером для печати отрывных талонов с возможностью выбора ширины печатной бумаги от 40 до 80 мм.. На системном терминале должна быть предусмотрена возможность изменять внешний вид ПО (черно-белый, логотип, структура меню, печать логотипа на отрывном талоне, дополнительная информация – в текстовом виде). Для обеспечения бесперебойного обслуживания во время скачка напряжения или отключения питания, должен быть установлен линейно-интерактивный источник бесперебойного питания.

4.2 Встроенное Программное обеспечение (ПО) в составе АПК состоит из:

4.2.1. Серверная часть Программного обеспечения (ПО). Программное обеспечение входящее в состав АПК и являющейся его неотъемлемой частью, должно быть интегрировано на сервер заказчика для полного централизованного управления системой. Все пользователи системы (ответственные за размещение рекламной информации на мониторах и терминалах, ответственные за анализ статистических данных и т.п) подключаются к ПО через ПК и имеют возможность выгружать информацию в XLS- формате. Программное обеспечение должно поддерживать работу в среде виртуализации VMware.

4.2.2. Клиентская часть ПО (виртуальный пульт оператора): - ПО (без ограничений по количеству) входящее в состав АПК и являющейся его неотъемлемой частью, устанавливаемое на рабочих станциях операторов офисов продаж, работающее под управлением операционной системы Windows 7 – 10, не требующих наличия административных прав на установленную ОС в частях:

- Установления перечня операций, отображаемого на **рабочем месте оператора**, которому присвоено это право.
- Изменение перечня сотрудников и операций, исполняемых каждым из них централизованно из главного офиса и/или другого рабочего места, которому присвоено это право.
- Изменения перечня операций для конкретного оператора.

- Регистрацию посетителей через «терминал» и их распределение между рабочими местами;
- Формирование отчетности за период (минимальная детализация по секундам) по количеству операций в разрезе сотрудников, операций, рабочих мест, времени (в разрезе часы, дни, месяцы, годы, дни недели) и позволять выгружать данные в MS Excel для дальнейшего анализа, хранение всех данных на центральном сервере (DBS) в форматах SQL или ORACLE;
- В on-line режиме, при соответствующей авторизации с обычного рабочего места в центре продаж и/или удаленного рабочего места, получение информации о текущей ситуации в офисе продаж и обслуживания (количество человек в очереди, количество обслуживающих клиентов, количество работающих мест);
- Ведение статистики рабочего времени сотрудников (регистрироваться в начале и конце рабочего дня, фиксировать время отдыха и необходимых перерывов, фиксировать время, проведенное в ожидании и время, затраченное на обслуживание по каждой операции);
- Разный уровень доступа работников к статистическим данным. Руководителю ЦО и руководителю ОПиО - доступ к статистике предоставляется исключительно по офису продаж где работают данные руководители. Доступ верхнего уровня - доступ к статистике по всем регионам, центрам, рабочим местам, предоставляется ответственному сотруднику из головного офиса.
- Программное обеспечение закупаемой системы должно быть полностью совместимо с программным обеспечением действующей автоматизированной системы регулирования очередей, эксплуатируемой ООО «UMS».

4.3. Рабочее место операторов.

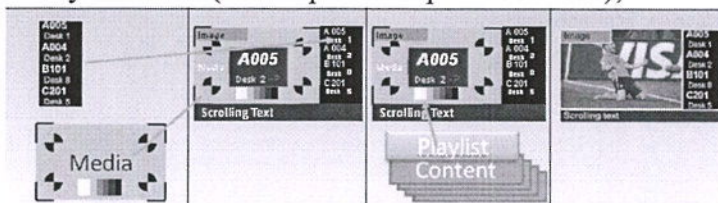
Клиентская часть ПО (виртуальный пульт оператора) устанавливается на каждое рабочее место оператора. Сотрудник должен осуществлять приглашение, выбор операции предоставляемый абонентам, перенаправление, а также завершать обслуживание клиента.

4.4. Информационный дисплей.

Информационный дисплей (телевизор с возможностью подключения к сети wi-fi) с реализацией 4-х информационных зон на дисплее с диагональю 43 дюймов.

На дисплей должна выводиться следующая информация:

- 1/4 часть площади дисплея от правого края – дублируются номера клиентов, приглашаемых для обслуживания (см. на рис. – черная область);



- 1/8 часть площади дисплея снизу – бегущая информационная строка;

- остальная площадь – медиа часть, для трансляции маркетинговых активностей, акционных предложений (видеоролики, фотографии)

Клиенты должны быть проинформированы о номере приглашаемой на обслуживание очереди в сопровождении со звуковым сигналом. Номер приглашаемого клиента должен высвечиваться по середине экрана, поверх транслируемых маркетинговых активностей.

4.5. Тип подключения к сети.

Системный терминал должен подключаться к корпоративной сети Заказчика через порты Ethernet (100/1000Мбит/с). Не допускается использование переходников, адаптеров, хабов, беспроводного и прочего оборудования для интеграции с сетью Заказчика.

5. Место выполнения и приёмки работ

1. Хорезмская область, г. Ургенч, ул. Аль-Хорезмий, д.101.
2. Самаркандская область, г. Самарканд, ул. Мирзо-Улугбека, д.105
3. Сурхандарьинский область, г. Термез, ул. Г.Хусанова, д.32а
4. Сурхандарьинский область, г. Денау, ул. Ш.Рашидова, дом 238а

6. Требования по комплектации

Количество закупаемых автоматизированных систем регулирования очередей 4 комплекта.

Один комплект автоматизированной системы регулирования очередей включает в себя:

- 1 системный терминал (тачскрин), с сенсорным дисплеем 19 дюймов и принтером для печати отрывных талонов.
- 4 информационных дисплеев (телевизор) с диагональю 43 дюймов.

7. Требования к технической поддержке и эксплуатации товара

Участник обеспечивает техническую поддержку по выделенной телефонной линии 5 дней в неделю с 9 до 18 часов. Техническая поддержка (реакция и предоставление решения по любому сбою аппаратно-программного комплекса) обеспечивается:

- а) в г. Ташкент – 4 часа.
- б) в других городах РУз – 48 часа.

8. Требования к расходам на эксплуатацию товара

Не применимо.

9. Требования на соответствие товара нормативным документам в области технического регулирования

Не применимо.

10. Требования по количеству.

- 4 системных терминалов (тачскрин), с сенсорным дисплеем 19 дюймов и принтером для печати отрывных талонов.
- 16 информационных дисплеев (телевизор) с диагональю 43 дюймов.

11. Требования к шефмонтажу

Участник своими силами и за свой счет производит поставку аппаратно–программного комплекса автоматизированной системы регулирования очередей и оказывает услуги по монтажу, пуско-наладке, настройке и интеграции АПК в существующую сеть ООО «UMS»

12. Требования к обучению персонала

Необходимо наглядно показать и обучить операторов пользоваться **Клиентским ПО (виртуальный пульт оператора)** (осуществление приглашения, выбор выполняемых операций, перенаправление и завершение обслуживания).

13. Требования по документации

Не применимо.

14. Требования по гарантийному и после гарантийному обслуживанию

Срок гарантии 24 месяцев со дня подписания акта выполненных работ.

15. Требования к остаточному сроку годности, сроку хранения.

Участник бесплатно устраняет дефекты или заменяет дефектные части в течение 3х дней с даты получения письменного уведомления от Покупателя об обнаружении такого дефекта. Замена дефектного Товара производится Участником при получении письменного уведомления до истечения гарантийного срока. На ту часть Товара, которая будет заменена или исправлена, гарантийный срок продлевается на время нахождения в ремонте. Поставщик несет все расходы по транспортировке Товара, связанные с исполнением Участником обязательств по ремонту или замене Товара в течение вышеуказанного гарантийного периода.

16. Дополнительные требования

Работы по установке и монтажу оборудования производить в присутствии технического персонала управления ИТ **ООО «UMS»**.

17. Перечень принятых сокращений

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
4.1	ПО	Программное обеспечение
4.3	ОПиО	Офис продаж и обслуживания

18. Перечень приложений

№ п/п	Наименование приложения	Номер страницы/Количество листов

В случае необходимости Заказчик может дополнительно предоставить информацию ниже.

Разработано:

Ведущий специалист
ОРИКСПиО ДОПиО БПиМ

подпись



Собиров Э.И.

Согласовано:

Директор ДОПиО БПиМ

подпись



Линкевич Д.Н.