



## 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 автоматизированной системы регулирования очереди для офиса продаж и обслуживания г. Ташкент (офис Алайский), с интеграцией к имеющейся системе регулирования очередью QMS iQueue.

### 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

Имение опыта работы по внедрению систем регулирования очередью. Наличие сервисных центров с сертифицированными специалистами.

## 4. Технические характеристики автоматизированной системы регулирования очередей

**4.1 Системный терминал (тачскрин).** Терминал выдачи тикетов должен быть оборудован сенсорным экраном не менее 23" и термопринтером - термическая печать, скорость печати в диапазоне или более 240 мм/с исполнении с встроенным QR scanner с LED подсветкой встроенный в корпус терминала, скорость сканирования 2000 кадров в секунду (для сбора информации о удовлетворенности клиентов и получение информации о состоянии очереди) (корпус-металл).

**4.2 Программное обеспечение (ПО).** Программное обеспечение устанавливается на сервер заказчика в центральном офисе, одно на все центры продаж, 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.

**4.3 ПО должно обеспечивать:** - работу под управлением операционной системы Windows XP, Windows 7x86 и Windows 7x64, Windows 10, может быть настраиваемым без наличия административных прав на установленную ОС в частях:

- Установления перечня операций, отображаемого на ПО (пульте 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 совместимое с программным обеспечением действующей автоматизированной системы регулирования очередей эксплуатируемой ООО «UMS».

#### 4.4 Рабочее место операторов.

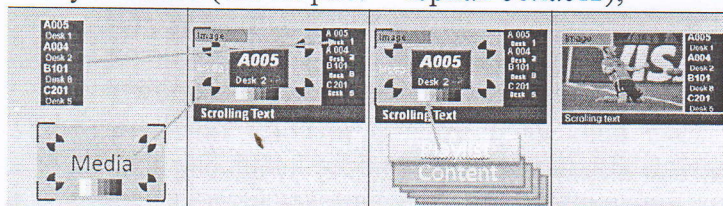
Установка программы «пуль оператора» на каждое рабочее место. Сотрудник должен осуществлять приглашение, выбор операции предоставляемый абонентам, перенаправление, а также завершать обслуживание клиента.

#### 4.5 Информационный дисплей.

Информационный дисплей (телевизор с возможностью подключения к сети wi-fi) с реализацией 4-х информационных зон на дисплее с диагональю 50 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.

#### 4.6 QR сканер

ПО после считывания QR кода с тиккета абонента в случае если абонент еще не обслужен показывает состояние абонента в очереди, а в случае если абонент обслужен то переходит в меню оценки качества обслуживания. Оценка работы оператора производится выбором соответствующей оценки из 5, также должна быть возможность внесения комментариев. Вся информация об отзывах полученная в филиалах формируется и предоставляется в

статисте работы операторов.

#### 4.7 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

- г.Ташкент, Юнусабадский район, проспект Амира Темура, 24

#### 6. Требования по комплектации

Количество закупаемого оборудования:

- системный терминал (тачскрин), с сенсорным дисплеем 23", термопринтером для печати отрывных талонов и встроенным QR сканер для оценки качества обслуживания и информирования о состоянии очереди – 1 шт.
- информационный дисплей (smart телевизоров с кранштейном для крепления на стену) с диагональю 50", ПО « Главное табло QMS iQueue» – 4 шт.

#### 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 к шефмонтажу

Участник своими силами и за свой счет производит монтаж, установку, подключение поставленного оборудования, а также настройку и интеграцию программного обеспечения существующей автоматизированной системы регулирования очередей.

#### 11. Требования к обучению персонала

Необходимо наглядно показать и обучить операторов пользоваться ПО осуществляющий приглашение, выбор выполняемых операций, перенаправление и завершение обслуживания.

#### 12. Требования по документации

Не применимо.

#### 13. Требования по гарантийному и после гарантийному обслуживанию

Срок гарантии 12 месяцев со дня подписания акта выполненных работ.

## 14. 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.

## 15. Дополнительные требования

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

## 16. Перечень принятых сокращений

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

## 17. Перечень приложений

№ п/п	Наименование приложения	Номер страницы/Количество листов

В случае необходимости Заказчик может дополнительно предоставить информацию ниже.

**Разработано:**

Руководитель ГРСПиО  
ОРИКСПиО ДОПиО БПиМ

подпись

Собиров Э.И.

**Согласовано:**

Заместитель директора  
ДОПиО БПиМ

подпись

Линкевич Д.Н.