

ДОГОВОР
№ 98/30-05/18

**За „Разработване на интегрирана куриерска информационна система
на СП„ИМС/Булпост“ на „Български пощи“ ЕАД“**

Днес 30.05.....2018 г., в гр.София, между:

1. **„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД**, със седалище и адрес на управление: 1700 София, район "Студентски", ул."Академик Стефан Младенов" № 1, бл. 31, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията под ЕИК 121396123, с Главен изпълнителен директор **ДЕЯН ДЪНЕСКИ** – представляващ дружеството, наричано по-нататък за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, и с главен счетоводител на дружеството Анна Желева

и

2. **„КОМСОФТ“ ООД**, със седалище и адрес на управление София 1202, р-н Възраждане, бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 47, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията под ЕИК 030435072, представлявано от **ХРИСТО ВЕЛИКОВ** – в качеството му на управител, телефон за връзка 02 981 45 66, факс: 02 987 17 23, e-mail sales@comsoft.bg, наричано по-нататък **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна

(**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** наричани заедно **„Страните“**, а всеки от тях поотделно **„Страна“**)

В изпълнение на Решение № ОП – 46 – 4/ 26.03.2018 г. за възлагане на обществената поръчка с предмет: „Разработване на интегрирана куриерска информационна система на СП„ИМС/Булпост“ на „Български пощи“ ЕАД“, осъществена с процедура публично състезание на основание чл.18, ал.2, т.1 във връзка с чл.178 от Закона за обществените поръчки, обявена с Решение № ОП – 46 – 1/ 04.12.2017 г., вписана в Регистъра на обществените поръчки под уникален № 00276-2017-0029 от 05.12.2017 г. и на основание чл.112 ал.1 от Закона за обществени поръчки, се сключи този договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл.1. (1) Възложителят възлага, а Изпълнителят приема да осъществи разработване, внедряване и гаранционна поддръжка на специализирани софтуерни продукти за интегрирана куриерска информационна система /ИКИС/ за нуждите на СП „ИМС/Булпост“ на „Български пощи“ ЕАД“, съгласно Техническата спецификация на Възложителя, (Приложения № 1) и детайлно описана в Техническото и Ценово предложение на Изпълнителя (Приложения № 3 и № 4), неразделна част от Договора (**„Софтуерния продукт“**) срещу задължението на Възложителя да ги приеме и да заплати договорената цена съгласно условията, посочени по-долу.

(2) Предметът на Договора включва изпълнението на следните дейности:

заличено на основание чл.2 от ЗЗЛД

1. проектиране, изграждане и внедряване на специализиран софтуерен продукт за интегрирана куриерска информационна система /ИКИС/ за нуждите на СП „ИМС/Булпост" на „Български пощи" ЕАД";

2. разработване на система, която да обхваща частта от бизнес процесите от куриерската дейност на Възложителя, свързана с регистрации на заявки за куриерски услуги, управление на товарителници, управление на клиентските взаимоотношения (по линия на куриерските услуги), предаване/приемане на пратки от куриери, разпределяне на задачите на куриерите, както и движението на паричните потоци, свързани с извършване на куриерската услуга;

3. Разработка, доставка и внедряване на Софтуерния продукт в системите, посочени от Възложителя;

4. Проверка на функционалността на Софтуерния продукт;

5. Обучение на персонала на Възложителя за работа с разработените и внедрени Софтуерния продукт;

6. Прехвърляне на правата на интелектуална собственост върху Софтуерния продукт;

7. Гаранционна поддръжка на Софтуерния продукт, в рамките на 12 /дванадесет/ месечен срок, считано от датата на приемането му с Приемно-предавателния протокол по чл.5, ал.1, т.4;

(3) Изпълнителят се задължава да изпълни дейностите по ал. 1 и ал. 2 в съответствие с изискванията на Техническата спецификация на Възложителя, Техническото и Ценовото предложение на Изпълнителя, които са неразделна част от настоящия Договор, в сроковете по настоящия Договор.

II. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл.2. Цена:

(1) За предоставянето на Услугите, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да плати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ обща цена в размер на **145 000,00** (сто четиридесет и пет хиляди лева) лева, без ДДС (наричана по – нататък „Цената“ или „Стойността на Договора“), съгласно Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, съставляващо Приложение № 4.

(2) В Цената по ал. 1 е крайна и включват всички разходи и възнаграждения на Изпълнителя за изпълнение на предмета на настоящия Договор, като не само: разходите за труд, разработване, доставка и внедряване на Софтуерния продукт в системите/устройствата на Възложителя, обучение на специалисти, прехвърляне на правата на интелектуална собственост върху Софтуерния продукт, включително върху изходните (source) кодове, всички разходи за извършване на гаранционна поддръжка в определения срок, както и други разходи, необходими или присъщи за изпълнение на предмета на настоящия Договор. Страните се съгласяват, че цената по ал.1 се дължи за изработването, внедряването и функционалността на Софтуерния продукт, представляваща един цялостен продукт, а не за отделните техни елементи или функционалности.

(3) Посочените в настоящия Договор цени остават непроменени за срока на действието му.

(4) Последващи промени в конфигурацията, дизайна и функционалностите на Софтуерния продукт, непредвидени в Техническата спецификация на Възложителя, или

налагащи се поради причини, които не могат да бъдат вменени във вина на Изпълнителя или се изпълняват по изрично искане на Възложителя, подлежат на отделно заплащане, съответно са предмет на отделен договор.

Чл.3. Начин на плащане:

(1) Плащанията се извършват в български лева, с платежно нареждане по следната банкова сметка, посочена от Изпълнителя:

БАНКА: ТБ „Райфайзенбанк (България)“ ЕАД, клон София

IBAN: BG 71 RZBB 9155 1060 0627 12

BIC: RZ BBBG SF

(2) Изпълнителят е длъжен да уведомява писмено Възложителя за всички последващи промени на банковата му сметка в срок до 3 (*три*) работни дни, считано от момента на промяната. В случай че Изпълнителят не уведоми Възложителя в този срок, счита се, че плащанията по посочената в настоящия член банкова сметка са надлежно извършени.

(3) Плащането на 100 % (сто процента) от цената по чл.2, ал.1 се извършва в срок от 30 (*тридесет*) дни след разработване, доставка, интегриране на Софтуерните продукти и осъществена проверка на функционалността им без забележки, констатирано с подписването на приемно- предавателен протокол съгласно чл.5, ал.1, т.4 от Договора и след обучението на персонала на Възложителя за работа със Софтуерните продукти, констатирано с протокола по чл.5, ал.2.

(4) За дата на плащането, се счита датата на заверяване на банковата сметка на Изпълнителя със съответната дължима сума.

(5) Плащането се извършва след представяне на следните подписани документи кумулативно:

1. Приемно-предавателен протокол за разработване, доставка и интегриране на Софтуерния продукт и осъществена проверка на функционалността му, подписан от двете Страни или упълномощени от тях лица (Приложение № 2);

2. Протокол за извършено обучение на персонала, посочен от Възложителя за работа със Софтуерния продукт;

3. Фактура, издадена от Изпълнителя и подписана от Възложителя или упълномощено от него лице, съдържаща всички законови реквизити;

III. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОКОВЕ, МЯСТО И УСЛОВИЯ НА ДОСТАВКА

Чл. 4.Срокове и място на доставка:

(1) Настоящият Договор влиза в сила от дата на неговото подписване от Страните */датата на регистриране в деловодната система на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, която се поставя на всички екземпляри на Договора/* и е със срок на действие до изпълнение на всички поети от Страните задължения по Договора, но за не повече от 12 (*дванадесет*) месеца, считано от датата на сключването му.

(2) Сроктът за разработка и интегриране на Софтуерния продукт в системите/ устройствата на Възложителя в състояние годно за проверка на функционалността им е 50 (*петдесет*) седмици, считано от датата на подписване на договора и съгласно представения план - график към Техническото предложение на Изпълнителя;

(3) Срокът за окончателна доставка и интегриране на Софтуерния продукт в системите на Възложителя с осъществена проверка на функционалността им и отстраняване на всички констатирани Недостатъци е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на подписване на договора, който се удостоверява с отчета по чл.5, ал.1, т.4.

(4) Срокът обучение на специалисти, посочени от Възложителя за работа със специализираните Софтуерния продукт е 5 (*пет*) работни дни, считано от датата на Приемно-предавателния протокол за доставка по чл.5, ал.1, т.4.

(5) Изпълнителят е длъжен да извършва гаранционна поддръжка на внедрените Софтуерния продукт, в срок от 12 (*дванадесет*) месеца, считано от датата на Приемно-предавателния протокол по чл.5, ал.1, т.4.

(6) Мястото на доставка и внедряване на Софтуерния продукт е в СП „ИМС/Булпост“, находящо се в 1000 София, ул. „Самуил“ №79 и Централно управление на „Български пощи“ ЕАД, София 1407, ул. „Академик Стефан Младенов“ № 1, бл.31, където се намира/т офисите на Възложителя.

Чл.5. Условия на доставка:

(1) Доставка:

1. Изпълнителят се задължава да разработи Софтуерния Продукт, предмет на Договора със свои сили и средства и с технически характеристики и в състояние годно за провеждане на проверка на функционалността им и да ги внедри в системите/устройствата на Възложителя в срока по чл.4, ал.2. Софтуерния продукт ще се считат за изработен в степен годна за проверка на функционалността им ако отговарят на изискванията от Техническата спецификация на Възложителя, съответно от Техническото предложение на Изпълнителя.

2. Заедно с изпълнение на задълженията по точка 1 и в срока по чл.4, ал.2 Изпълнителят изготвя и предава на Възложителя отчет за извършената работа, в който описва резултати от изпълнението на етапи и дейности по проекта. Отчетът се предава на Възложителя във вид и във формати съгласно изискванията на Възложителя.

3. Възложителят е длъжен в срок от 5 (*пет*) работни дни от датата на интегриране на Софтуерния продукт по точка 1 и на получаване на отчета по точка 2 да ги прегледа и да извърши, съвместно с представители на Изпълнителя, които той е длъжен да осигури, проверка на функционалността на Софтуерния продукт. След провеждане на тестовите, Възложителят изпраща на Изпълнителя констативен протокол, съдържащ описание на констатираните недостатъци, неточности, пропуски, дефекти, несъответствия, проблеми във функционалността и други проблеми (наричани по-нататък „Недостатъци“) свързани със Софтуерния продукт.

4. Изпълнителят се задължава да отстрани всички Недостатъци, констатирани по отношение на Софтуерния продукт и функционалността им, в срок от 5 (*пет*) работни дни от получаване на констативния протокол по предходния член. Ако след изпълнението на задълженията на Изпълнителя по настоящата точка, Възложителят отново констатира Недостатъци или каквито и да било проблеми свързани Софтуерния продукт и функционирането му, Изпълнителят е длъжен да ги отстрани незабавно, при получаване на съобщение за това от страна на Възложителя. След отстраняването на всички констатирани Недостатъци, Страните подписват Приемно-предавателен протокол за доставка и интегриране на Софтуерния продукт и осъществена проверка на функционалността му

В случай, че Недостатъците са съществени и не бъдат отстранени до крайния срок за подписване на Приемно-предавателния протокол, посочен в чл.4, ал.3 или при пълно неизпълнение на задълженията на Изпълнителя да разработи и интегрира Софтуерния продукт в системите/устройствата на Възложителя в този срок, Възложителят има право да прекрати Договора, както и право да получи неустойка в размер на сумата по гаранцията за изпълнение

на Договора, както и да получи обратно всички платени от Възложителя суми.

(2) Обучение на персонала

1. В случай че Изпълнителят има определени изисквания към квалификацията и образованието на специалистите, които ще бъдат обучавани, той е длъжен да уведоми за това Възложителя, писмено, в срок от 3 (*три*) дни от подписване на настоящия Договор. Възложителят предоставя на Изпълнителя списък на лицата, които следва да бъдат обучени за работа със Софтуерния продукт в срок от 3 (*три*) дни от получаване на изискванията на Изпълнителя или изтичане на срока по предходното изречение. Възложителят може да заменя специалисти от предоставения списък, не по късно от 2 (*два*) дни преди изтичане на срока за обучение по член 4, алинея 4.

2. Изпълнителят е длъжен да приключи обучението на специалистите на Възложителя в срок от 5 (*пет*) работни дни, считано от датата на подписване на приемно-предавателния протокол по ал. 1, т. 4. Времето и графикът на обучение се съгласуват писмено между Страните, като Изпълнителят осигурява присъствие на обучаващи за договорените в графика период и часове.

3. За извършеното обучение Страните, или упълномощени от тях лица подписват двустранен протокол, неразделна част от настоящия Договор. Изпълнителят не носи отговорност за забавяне или непровеждане на обучението поради отсъствие на специалистите на Възложителя по време на периода на обучението, при условие, че е уведомил писмено Възложителя за такова отсъствие.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 6. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения на която и да е от Страните.

Чл.7. Права и задължения на Изпълнителя:

(1) Изпълнителят се задължава:

1. да разработи и внедри в системите/устройствата на Възложителя, посочени в член 1 от този Договор, съгласно Техническата спецификация на Възложителя, Техническото предложение на Изпълнителя в сроковете и при останалите условия на този Договор - инсталиране, конфигуриране, настройки във връзка с изработването и внедряването на Софтуера;

2. да изпълни възложената му работа така, че тя да бъде напълно годна и функционална за предвиденото в този Договор предназначение;

3. да спазва указанията на Възложителя относно извършената работа;

4. да спазва режима на достъп и правилата за вътрешния ред и безопасност на работа в помещенията на Възложителя;

5. да не разгласява информация за Възложителя и/или негови клиенти и/или други негови съконтрагенти, станала му известна при или по повод изпълнение на възложената му с този Договор работа;

6. да третира всяка получена информация като строго конфиденциална, съответно да не я разкрива пред трети лица;

7. при поискване от страна на Възложителя, да върне или унищожи за негова сметка всички документи получени във връзка с извършената работа;

8. при изпълнение на възложената му с този Договор работа, да не нарушава авторските и другите сродни права на трети лица и да спазва всички разпоредби на действащото българско законодателство във връзка със защита на правата на интелектуална собственост на трети лица. Изпълнителят гарантира, че Софтуерния продукт, така както е доставен не накърняват никакви права на интелектуална собственост, притежавани от трети лица. Изпълнителят гарантира, че притежава всички необходими права на интелектуална собственост или за своя сметка ще осигури законосъобразно придобиване на всички права и други съгласия, необходими му за изпълнение на предмета на Договора;

9. да предостави на Възложителя пълна документация на български език и английски език на електронен и/или хартиен носител за функционалността на Софтуерния продукт, включително инструкции за администриране и работа със Софтуерния продукт;

10. да осигури гаранционна поддръжка при условията на този Договор;

11. да предостави на разположение на Възложителя всички програмни кодове, включително и изходния код (sourcecode) на Софтуерния продукт, заедно с документация и описание на логическите връзки, заложили в него, на хартиен и електронен носител;

12. Да проведе обучение на не по - малко от 55 */петдесет и пет/* служители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за работа със Софтуерния продукт, съгласно Техническото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, в рамките на 5 */пет/* работни дни, в сградата на Централно управление на „Български пощи“ ЕАД.

(2) Изпълнителят има право:

1. при своевременно и точно изпълнение на задълженията си по настоящия Договор да получи уговорената цена, в сроковете и при условията на този Договор;

2. да изисква разяснения и информация от Възложителя във връзка с изпълнението на поетите задължения по настоящия Договор;

3. да получава необходимото съдействие от Възложителя при изпълнение на задълженията си по този Договор.

Чл. 9. Права и задължения на Възложителя:

(1) Възложителят се задължава:

1. да плати на Изпълнителя уговорената цена в сроковете и при условията на настоящия Договор;

2. да окаже необходимото съдействие на Изпълнителя за изпълнение на възложената му работа, включително като предостави информация и достъп до данните, които Изпълнителят е изискал във връзка с изпълнение на задълженията си по настоящия Договор;

3. да предостави на Изпълнителя технически изправни устройства и всички други материални технически средства, необходими за изработката и внедряването на

4. да осигурява необходимия достъп и условия на работа при посещение на Изпълнителя или негови служители в офисите на Възложителя;

5. да осигури за срока на Договора дистанционен достъп до устройствата, на които са или ще бъде инсталиран Софтуерния продукт, както и до всички други устройства с които Софтуерния продукт ще се интегрира, за целите на изработка, внедряване и последващата техническа поддръжка на Софтуерния продукт с цел осъществяване на гаранционна поддръжка;

6. да осигури необходимите лицензи и/или да придобие необходимите права на интелектуална собственост върху софтуера и/или други продукти, които са необходими за интегрирането/конфигурирането/друго на Софтуерния продукт и за надлежното изпълнение на настоящия Договор.

(2) Възложителят има право:

1. във всеки момент от изпълнението на този Договор, да извършва проверка относно качеството, стадия на изпълнение, техническите спецификации и др. на Софтуерните продукти;

2. във всеки момент от изпълнението на този Договор да дава предложения за допълнения и изменения с цел оптимизация на Софтуерния продукт, без да изменя предмета на Договора;

3. да прави предложения във връзка с организацията на работния график, в случаите, в които за извършването на работата по настоящия Договор е необходимо участието на Възложителя или на негови служители.

V. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА

Чл.10. (1) Срокът за гаранционна поддръжка на Софтуерния продукт е от 12 (дванадесет) месеца след приемане на работата с Приемно-предавателния протокол по чл.5, ал.1, т.4.

(2) В случай че се установят скрити Недостатъци, за които Изпълнителят е бил уведомен в срока по предходната алинея 1, той е длъжен да ги отстрани за своя сметка в най - кратък срок, съгласуван между Страните. Гаранционният срок не тече от момента на предявяване на рекламацията до нейното отстраняване.

(3) За възникналите в гаранционния срок Недостатъци по Софтуерния продукт, Възложителят уведомява писмено и/или по електронна поща и/или по факс Изпълнителя, като в срок от 2 (два) работни часа от възникването, Изпълнителят, съгласувано с Възложителя е длъжен да започне работа по отстраняването на Недостатъците, в сроковете посочени в Техническото предложение, а именно: 8 (осем) работни часа. Времето за отстраняване на Недостатъците е не повече от края на следващия работен ден. Срокът за гаранционна поддръжка на Софтуерния продукт, се удължава със срока през който е траело отстраняването на Недостатъците

(4) Недостатъци настъпили в резултат на изменение на дизайна и/или конфигурацията на Софтуерния продукт или на неправилното им използване от Възложителя или от негови служители не се покрива от гаранцията, съответно са за сметка на Възложителя.

(5) Без оглед на предоставената гаранция, Изпълнителят гарантира, че Софтуерния продукт ще представляват завършено, интегрирано решение на изискванията на

Възложителя и ще осигуряват функционалността и добрата работа на системата, в която са интегрирани, съгласно Техническата спецификация. Изпълнителят поема отговорност за успешното взаимодействие и интегриране на всички продукти и компоненти доставени в изпълнение на Договора.

VI. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ.

Чл.11. Видове гаранции и форма на гаранциите

(1) Видове и размер на гаранциите

1. Изпълнителят гарантира изпълнението на произтичащите от настоящия Договор свои задължения с гаранция за изпълнение в размер на 5 % (пет на сто) от стойността на Договора по чл.2 или сумата от **7250,00** лева (*седем хиляди двеста и петдесет лева*);

2. Изпълнителят представя документи за внесени гаранции за изпълнение на Договора, към датата на сключването му.

(2) Форма на гаранциите: Изпълнителят избира формата на гаранцията измежду една от следните:

1. **парична сума внесена по банковата сметка на Възложителя;**
2. банкова гаранция; или
3. застраховка, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността на Изпълнителя.

Чл. 12. Изисквания по отношение на гаранциите:

(1) Гаранцията се представя във вид на **парична сума**, тя се внася по следната банкова сметка на Възложителя:

Банка: „Централна кооперативна банка” АД,

IBAN: BG 67 CECB 9790 1042 9810 01

BIC: CECB BG SF

(2) Всички банкови разходи, свързани с преводите на сумата са за сметка на Изпълнителя;

Чл. 13. Задържане и освобождаване на гаранциите:

(1) Възложителят освобождава гаранцията за изпълнение на Договора на етапи и при условия, както следва:

1. частично освобождаване в размер на 3 % (три процента) от стойността на Договора в размер на 4350,00 (четири хиляди триста и петдесет) лева, в срок от 30 (*тридесет*) дни, след доставка и интегриране на Софтуерния продукт и осъществена проверка на функционалността им, констатирано с подписването на Приемо-предавателния протокол по чл.5, ал.1, т.4 и след обучението на персонала на Възложителя за работа със Софтуерния продукт, при липса на възражения по изпълнението и при условие, че сумите по гаранциите не са задържани, или не са настъпили условия за задържането им;

2. окончателно освобождаване на сумата по гаранцията в размер 2 % (два процента) от стойността на Договора в размер на 2 900,00 (две хиляди и деветстотин) лева се освобождава в срок от 30 (*тридесет*) дни, след изтичане на срока за гаранционна поддръжка на Софтуерния продукт, посочен в чл.4, ал.5 от настоящия Договор, при липса на възражения по изпълнението и при условие, че сумите по гаранциите не са задържани,или не са настъпили условия за задържането им.

(2) Ако Изпълнителят е внесъл гаранцията за изпълнение на Договора по банков път, Възложителят освобождава съответната част от нея в срока и при условията на алинея 1.

(3) Възложителят не дължи лихви върху сумите по предоставените гаранции, независимо от формата под която са предоставени.

(4) Гаранциите не се освобождават от Възложителя, ако в процеса на изпълнение на Договора е възникнал спор между Страните относно неизпълнение на задълженията на Изпълнителя и въпросът е отнесен за решаване пред съд. При решаване на спора в полза на Възложителя той може да пристъпи към усвояване на гаранциите.

(5) Възложителят има право да задържи изцяло или частично гаранцията за изпълнение, при пълно или частично неизпълнение на задълженията по настоящия Договор от страна на Изпълнителя и/или при разваляне или прекратяване на настоящия Договор по вина на Изпълнителя. В тези случаи, Възложителят има право да задържи от гаранцията за изпълнение суми, покриващи отговорността на Изпълнителя за неизпълнението, при условие, че същото не е усвоено или върнато на Възложителя.

(6) Възложителят има право да задържа от сумите по гаранцията за изпълнение суми равни на размера на начислените неустойки и обезщетения по настоящия Договор, поради неизпълнение на задълженията на Изпълнителя.

(7) В случай на задържане от Възложителя на суми от гаранциите, Изпълнителят е длъжен в срок до 3 (три) дни да допълни съответната гаранция до размера и, уговорен в чл.11, ал.1, като внесе задържаната от Възложителя сума по сметка на Възложителя, или учреди банкова гаранция за сума в размер на задържаната или да застрахова отговорността си до размера в чл.11, ал.1.

VII. АВТОРСКИ ПРАВА

Чл.14. (1) Страните се споразумяват изрично и потвърждават, че авторските и всички сродни права и собствеността върху изработения Софтуерен продукт, неговите изходни програмни кодове, дизайнът на интерфейсите и базите данни, чиято разработка е предмет на Договора и всички съпътстващи изработката му проучвания, разработки, скици, чертежи, планове, модели, документи, софтуер, дизайни, описания, документи, данни, файлове, матрици или каквито и да било средства и носители и свързаната с тях документация и други продукти, възникват директно за Възложителя, в пълния им обем, съгласно действащото законодателство, а в случай че това не е възможно ще се считат за прехвърлени на Възложителя в пълния им обем, без никакви ограничения в използването, изменението и разпространението им и без Възложителят да дължи каквито и да било допълнителни плащания и суми освен договорената цена по чл.2. Изпълнителят потвърждава, че Техническата спецификация на Възложителя и цялата информация предоставена му от Възложителя за изпълнение на задълженията му по настоящия Договор, са изключителна собственост на Възложителя и същият притежава авторските права върху тях, като Изпълнителят единствено адаптира концепцията на Възложителя във вид и по начин, позволяващи използването ѝ за посочените по-горе цели, като всички адаптации, направени в изпълнение на този Договор, както и авторските права върху тях остават изключителна собственост на Възложителя и могат да бъдат използвани по негово собствено усмотрение свободно в други проекти, развивани, или осъществявани от него.

(2) Настоящият Договор се счита и следва да бъде тълкуван като договор за създаване на обект на авторско право (произведение) по поръчка, съгласно член 42 (1) от Закон за авторското право и сродните му права, обн. ДВ, бр. 56 от 29.06.1993 с последващите му изменения и допълнения („ЗАПСП“), като Страните изрично се съгласяват и споразумяват, че:

1. авторските права върху Софтуерните продукти и части от тях, включително имуществените права съгласно раздел II от ЗАПСП и прехвърлимите неимуществени права, съгласно член 15 от ЗАПСП ще възникнат и принадлежат изцяло и безусловно на Възложителя, като Изпълнителят декларира и гарантира, че те няма да бъдат обременени с каквито и да било тежести, залози, искове, претенции на трети лица, възбрани и други тежести или права на трети лица;

2. Изпълнителят предоставя на Възложителя изключителни права по смисъла на член 36, ал. 2 от ЗАПСП за използване на Софтуерния продукт и неговите елементи, и обектите, изброени в настоящия договор или части от тях, в случай че авторските права върху тях не могат да възникнат директно за Възложителя, като Страните потвърждават, че договорената цена по чл.2, включва предоставянето на правата съгласно точки 1 и 2 по-горе и че така определената цена е достатъчна, справедлива и определена по взаимно съгласие на Страните.

(3) За избягване на съмнение, Страните потвърждават и се съгласяват, че правата на Възложителя върху Софтуерния продукт и обектите, изброени в алинея 1, включително и изключителното право на ползване по точка 2 обхващат всички видове използване, както е предвидено в ЗАПСП, без никакви ограничения по отношение на срокове и територия, включително но не само: право на ползване, промяна, изменение, възпроизвеждане, публикуване, разпространение, продажба, адаптиране, прехвърляне, представяне, маркетинг, разпореждане по какъвто и да било начин и с каквито и да било средства в най-широк възможен смисъл и по най-широк възможен начин за целия срок на действие и закрила на авторското право, за всички държави, където това право може да бъде признато. Това право на Възложителя е без ограничение по отношение на броя на възпроизвеждането, разпространението или представянето и е валидно за всички държави, езици и начин на опериране.

Освен това Изпълнителят потвърждава и се съгласява, че цялата търговска репутация и ползи, произтичащи от Софтуерния продукт ще възникват и принадлежат на Възложителя и Изпълнителят няма да има каквито и да било права и/или претенции в това отношение. Изпълнителят също потвърждава и се съгласява, че не притежава, няма и не може да предявява претенции по отношение на каквито и да било права на интелектуална собственост върху Софтуерния продукт.

(4) Изпълнителят няма право да прехвърля на трети лица каквито и да било права свързани със Софтуерния продукт, включително, но не само правото на ползване и/или на промяна, както и няма право да използва и/или прехвърля, разкрива или предоставя по какъвто и да било начин на трети лица концепцията на Възложителя, съдържаща се в Техническата спецификация и останалите договорни документи.

VIII. НЕУСТОЙКИ

Чл.15. (1) При забавено изпълнение на задължения по Договора от страна на Изпълнителя в нарушение на предвидените в този Договор срокове, същият заплаща на Възложителя неустойка в размер на 0,1 % (нула цяло и един процент) от сумата по чл.2 за всеки просрочен ден, но не повече от 10 % (десет процента) от общата цена по чл.2 на Договора.

(2) При забава на Възложителя за изпълнение на задълженията му за плащане по Договора, същият заплаща на Изпълнителя неустойка в размер на законната лихва от дължимата сума за всеки просрочен ден, но не повече от 2 % (два процента) от цената на договора.

(3) При неизпълнение или лошо изпълнение от страна на Изпълнителя на задълженията му за обучение на персонала на Възложителя, Изпълнителят дължи неустойка в размер на 5 % (*пет процента*) от общата цена по чл.2 на Договора.

(4) При системно (три и повече пъти) неизпълнение, включително отказ за изпълнение на задълженията за гаранционна поддръжка в срока по гаранцията, Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер на 5 % (*пет процента*) от общата цена по чл.2 на Договора.

(5) При пълно неизпълнение на задълженията за гаранционна поддръжка в срока по гаранцията, Възложителят има право да прекрати незабавно Договора, като Изпълнителят дължи на Възложителя връщане на сумата за гаранционна поддръжка, заедно с неустойка в размер на 5 % (*пет процента*) от общата цена по чл.2 на Договора.

(6) При нарушение от страна на Изпълнителя на правата на Интелектуална собственост на Възложителя, Изпълнителят дължи неустойка в размер на 25 % (*двадесет и пет процента*) от стойността на Договора.

(7) Възложителят може да претендира обезщетение за нанесени вреди и пропуснати ползи по общия ред, независимо от начислените неустойки и независимо от усвояването на гаранцията за изпълнение.

(8) Неустойките се заплащат незабавно, при поискване от Възложителя, по следната банкова сметка

Банка: „Централна кооперативна банка” АД

BIC: BG 67 CECB 9790 1042 9810 01

IBAN: CECB BG SF.

В случай че банковата сметка на Възложителя не е заверена със сумата на неустойката в срок от 3 (*три*) дни от искането на Възложителя за плащане на неустойка, Възложителят има право да задържи съответната сума от гаранцията за изпълнение.

IX. УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРА

Чл.16. (1) Настоящият Договор се прекратява в следните случаи:

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;
2. с изтичане на уговорения срок;
3. когато са настъпили съществени промени във финансирането на обществената поръчка - предмет на Договора, извън правомощията на Възложителя, които той не е могъл

или не е бил длъжен да предвиди или да предотврати - с писмено уведомление от Възложителя, веднага след настъпване на обстоятелствата;

4. При настъпване на невиновна невъзможност за изпълнение непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на Договора („непреодолима сила“) продължила по-дълго от 10 (десет) дни;

(2) Възложителят може да прекрати Договора едностранно без предизвестие и с уведомление, изпратено до Изпълнителя:

1. При системно (три и повече пъти) неизпълнение на задълженията за гаранционна поддръжка в срока по гаранцията, както и при пълно неизпълнение на задълженията на Изпълнителя за гаранционна поддръжка; или

2. при пълно неизпълнение на задълженията на Изпълнителя за обучение на персонала на Възложителя; или

3. използва подизпълнител, без да е декларирал това в документите за участие, или използва подизпълнител, който е различен от този, който е посочен, освен в случаите, в които замяната, съответно включването на подизпълнител е извършено със съгласието на Възложителя и в съответствие със ЗОП и настоящия Договор;

(3) Възложителят прекратява Договора в случаите по чл.118, ал.1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на Изпълнителя за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл.118, ал.1, т.1 от ЗОП. *[В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие - по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.]*

(4) Прекратяването става след уреждане на финансовите взаимоотношения между Страните за извършените от страна на Изпълнителя и одобрени от Възложителя дейности по изпълнение на Договора.

(5) Възложителят може да развали Договора по реда и при условията предвидени в него или в приложимото законодателство.

Чл.17. Настоящият Договор може да бъде изменян или допълван от Страните при условията на чл. 116 от ЗОП.

Х. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Чл. 18. (1) Страните се освобождават от отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила. Никоя от Страните не може да се позовава на непреодолима сила, ако е била в забава и не е информирала другата Страна за възникването на непреодолима сила.

(2) Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата Страна незабавно при настъпване на непреодолимата сила.

(3) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира.

(4) Не може да се позовава на непреодолима сила онази Страна, чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

XI. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

Чл.19. (1) Страните се съгласяват да третират като конфиденциална следната информация, получена при и по повод изпълнението на Договора: без да се ограничава до: всякаква финансова, търговска, техническа или друга информация, анализи, съставени материали, изследвания, документи или други материали, свързани с бизнеса, управлението или дейността на другата Страна, от каквото и да е естество или в каквато и да е форма, включително, ноу-хау, изобретения, полезни модели, финансови и оперативни резултати, пазари, настоящи или потенциални клиенти, собственост, методи на работа, персонал, договори, ангажименти, правни въпроси или стратегии, продукти, процеси, свързани с документация, чертежи, спецификации, диаграми, планове, уведомления, данни, образци, модели, мостри, софтуер, софтуерни приложения, компютърни устройства или други материали или записи или друга информация, независимо дали в писмен или устен вид, или съдържаща се на компютърен диск или друго устройство.

(2) С изключение на случаите, посочени в ал.3 на този член, Конфиденциална информация може да бъде разкривана само след предварително писмено одобрение от другата Страна, като това съгласие не може да бъде отказано безпричинно.

(3) Не се счита за нарушение на задълженията за неразкриване на Конфиденциална информация, когато:

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;

2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или

3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

4. при условие, че в случаите по точки 2 или 3 по-горе информацията следва да бъде разкрита след съгласуване с другата Страна по Договора.

(4) Задълженията за поддържане на конфиденциалност, съдържащи се в този договор, остават в сила 24 /двадесет и четири/ месеца след прекратяването на договора.

(5) За всяко отклонение от задълженията за поддържане на конфиденциалност страната трябва да получи предварително писмено разрешение от другата страна.

(6) В случай на нарушаване на изискванията за конфиденциалност, Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер на 25 % (двадесет и пет на сто) от стойността на договора посочена в чл.2.

XII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 20. За всички неуредени в настоящия Договор въпроси се прилага действащото българско законодателство.

Чл. 21.(1) Упълномощени представители на Страните, които могат да приемат и правят изявления по изпълнението на настоящия Договор са:

За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция:

1700 София, район "Студентски", вл."Академик Стефан Млаленов" № 1, бл. 31

Тел.: 02/ 949 33 34

Факс: 02/ 962 53 29

e-mail: rdontchev@bgpost.bg

Лице за контакт: Румен Дончев – директор дирекция „ИКТ“

За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция:

София 1202, р-н Възраждане, бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 47

Тел.: 02/ 981 45 66, GSM +359 898 44 40 70

Факс: 02/ 987 17 23

e-mail: sales@comsoft.bg

Лице за контакт: Христо Великов – управител

(2) Всички съобщения и уведомления, свързани с изпълнението на този Договор, следва да съдържат наименованието и номера на Договора, да бъдат в писмена форма за действителност.

(3) Страните се задължават да се информират взаимно за всяка промяна на правния си статут, адресите си на управление, телефоните и лицата, които ги представляват.

(4) Официална кореспонденция между Страните се разменя на посочените в настоящия Договор адреси на управление, освен ако Страните не се информират писмено за други свои адреси. При неуведомяване или несвоевременно уведомяване за промяна на адрес, кореспонденцията изпратена на адресите по настоящия член 24 се считат за валидно изпратени и получени от другата Страна.

(5) Всички съобщения и уведомления се изпращат по пощата с препоръчана пратка или по куриер. Писмените уведомления между Страните по настоящия Договор се считат за валидно изпратени по факс с автоматично генерирано съобщение за получаване от адресата или по електронната поща на страните, подписани с електронен подпис.

Чл.22. Изпълнителят няма право да прехвърля своите права или задължения по настоящия Договор на трети лица, освен в случаите предвидени в ЗОП.

Чл. 23. (1) Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, ще бъдат разрешавани първо по извънсъдебен ред чрез преговори между двете Страни, като в случай на спор, всяка Страна може да изпрати на другата на посочените адреси за кореспонденция по-долу покана за преговори с посочване на дата, час и място за преговори.

(2) В случай на непостигане на договореност по реда на предходната алинея, всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, неизпълнение или прекратяване ще бъдат отнасяни за разглеждане и решаване от компетентния съд на Република България по реда на ГПК.

Чл.24. Нищожността на някоя от клаузите по Договора или на допълнително уговорени условия не води до нищожност на друга клауза или на Договора като цяло.

Чл. 25. При подписването на настоящия Договор се представиха следните документи: Гаранция за изпълнение; Документи по чл.58 ЗОП

Неразделна част от настоящия Договор са следните приложения:

Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Приложение № 2 – Списък на служителите на изпълнителя – разработчици

Приложение № 3– Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 4 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Гаранция за изпълнение;

Документи по чл.58 ЗОП.

Настоящият Договор се подписа в 2 (два) еднообразни екземпляра - един за Възложителя и един за Изпълнителя.

заличено на основание чл.2 от ЗЗЛД

ДО

„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД,
гр. София, ул. „Академик Стефан
Младенов“, № 1, бл.31

„Комсофт“ ООД, с ЕИК 030435072, , със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция: гр. София, бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 47, телефон за контакт 02 9814566, факс 02 9871723, електронна поща sales@comsoft.bg, в Софийски градски съд с дело №119/1992г, представлявано от Христо Анчев Великов, в качеството на управител

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в процедура чрез публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на интегрирана куриерска информационна система за нуждите на СП „ИМС/БУЛПОСТ“ на „Български пощи“ ЕАД“(ИКИС)

I. След като се запознахме с документацията за участие с настоящото техническо предложение правим следните обвързващи предложения за изпълнение на обществената поръчка, в т. ч.:

1. Срок за изпълнение на всички етапи – 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на сключване на договора.

2. Гаранционен срок на поддържане на разработената и внедрена куриерска информационна система 12 месеца след окончателното приемане и въвеждане на системата в експлоатация.

*3. Технология, технологична последователност, срокове и организация на изпълнение на разработването и внедряването на интегрирана куриерска информационна система –

Документът „Детайлно техническо предложение“ е неразделна част от предложението на „Комсофт“ ООД при участието в процедурата чрез публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на интегрирана куриерска информационна система за нуждите на СП „ИМС/БУЛПОСТ“ на „Български пощи“ ЕАД“(ИКИС). *Номерата на страниците реферирани в настоящото техническо предложение съответстват на страниците на документа „Детайлно техническо предложение“.*

Този документ е създаден с цел да се покрият изискванията за „структурираност и обоснованост“ от една страна, а от друга - на база добрите практики, които сме изградили в дългогодишния опит като Изпълнител на множество, сходни с настоящия обхват обществени поръчки. В него са адресирани, както всички изисквания, посрчени в техническата

ЗАЛИЧЕНО НА ОСНОВАНИЕ ЧЛ.2 ОТ ЗЗЛД

спецификация (документ "Технически спецификации за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Разработване на интегрирана куриерска информационна система за нуждите на СП „ИМС/БУЛПОСТ“ на „Български пощи“ ЕАД”(ИКИС)”), така и в методиката за оценка, описана в документа "Методика за оценка на предложенията „Разработване на интегрирана куриерска информационна система на СП „ИМС/Булпост“ на „Български пощи“ ЕАД”.

**Забележка: броят редове не е определящ. Всеки от участниците допълва толкова редове, колкото са му необходими.*

3.1. Предложение за изпълнение на отделните модули:

1) Възможности на предложеното решение за отчитане на куриери

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за отчитане на куриери са обобщени в подсекция "P1: "Възможности на предложеното решение за отчитане на куриери"" (стр. 121), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

2) Възможности на предложеното решение за управление на заявки за куриерски услуги от оператори

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за управление на заявки за куриерски услуги от оператори са обобщени в подсекция "P2: "Възможности на предложеното решение за управление на заявки за куриерски услуги от оператори"" (стр. 122), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

3) Възможности на предложеното решение за сортиране и обработка на пратки от оператори и куриери

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за сортиране и обработка на пратки от оператори и куриери са обобщени в подсекция "P3: "Възможности на предложеното решение за сортиране и обработка на пратки от оператори и куриери"" (стр. 123), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

4) Възможности на предложеното решение за планиране на куриерската работа

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за планиране на куриерската работа са обобщени в подсекция "P4: "Възможности на предложеното решение за планиране на куриерската работа"" (стр. 123), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

5) Възможности на предложеното решение за проследяване на пратки от клиенти

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за проследяване на пратки от клиенти са обобщени в подсекция "P5: "Възможности на предложеното решение за проследяване на пратки от клиенти"" (стр. 124), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

6) Възможности на предложеното решение за управление на заявки за куриерски услуги от клиенти

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за управление на заявки за куриерски услуги от клиенти са обобщени в подсекция "P6: "Възможности на предложеното решение за управление на заявки за куриерски услуги от клиенти"" (стр. 124), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

7) Възможности на предложеното решение за ценообразуване

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за ценообразуване са обобщени в подсекция "Р7: "Възможности на предложеното решение за ценообразуване"" (стр. 125), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

8) Възможности на предложеното решение за интеграция:

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за интеграция са обобщени в подсекция "Р8: "Възможности на предложеното решение за интеграция"" (стр. 125), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

9) Софтуерна архитектура и възможности на предложеното решение за гарантиране на експлоатационните изисквания чрез подходяща системна архитектура

Софтуерна архитектура и възможности на предложеното от "Комсофт" ООД решение за гарантиране на експлоатационните изисквания чрез подходяща системна архитектура са обобщени в подсекция "Р9: "Софтуерна архитектура и възможности на предложеното решение за гарантиране на експлоатационните изисквания чрез подходяща системна архитектура"" (стр. 125), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

10) Възможности на предложеното решение за информационна сигурност и защита на данните и системата

Възможностите на предлаганото от "Комсофт" ООД решение за информационна сигурност и защита на данните и системата са обобщени в подсекция "Р10: "Възможности на предложеното решение за информационна сигурност и защита на данните и системата"" (стр. 126), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

11) Методология за управление на разработката

Методологията за управлението на разработката са обобщени в подсекция "Р11: "Методология за управление на разработката" (стр. 126), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

12) Наличие на лицензионни ограничения на база брой работни места, хардуерни сървърни ресурси и др.

Описание на използваните технологии и платформи са обобщени в подсекция "Р12: "Наличие на лицензионни ограничения на база брой работни места, хардуерни сървърни ресурси и др."" (стр. 126), съдържаща препратки към конкретни текстове от документа "Детайлно техническо предложение".

3.2. Срок за разработване и внедряване на системата и софтуерния продукт, предмет на поръчката е, както следва:

№	Етап	Дейности	Очаквани резултати	Предлагана продължителност
1.	Анализ и проектиране	Изготвяне на проектен план	Проектен план, според изискванията в секция „Изготвяне на проектен план“	До 8-ма седмица от подписване на Договор
		Анализ на изискванията	Дефинирана методология и план за изготвяне на системен проект; Определена концепция за ИКИС на база техническото задание;	

			Дефинирани и прецизирани детайлни функционални и технически изисквания, които трябва да се реализират в следващите дейности в хода на проекта	
		Проектиране на ИКИС	Завършен проектен план, според изискванията в секция „Изготвяне на проектен план“ и прототип на потребителски интерфейс	
2.	Разработка	Разработка на модулите на ИКИС	Разработени всички модули и компоненти от ИКИС, съгласно изискванията в системния проект	До 42-та седмица от подписване на Договор
		Разработка на тестови сценарии за приемане на системата	Тестови сценарии за приемане на ИКИС от Възложителя	
		Изготвяне на необходимата техническа документация за ИКИС	Различни ръководства и документация, съгласно изискванията в секция “Документация”.	
		Изготвяне план за внедряване на ИКИС в експлоатационна среда	План за внедряване на ИКИС	
		Изпълнение на тестовите за приемане на ИКИС	Изпълнени тестови сценарии, потвърждаващи коректната реализация на ИКИС	
3.	Внедряване	Обучение на ключови експерти, които ще обучават останалите потребители за работа със системата	Обучени експерти за извършване вътрешни обучения на всички потребители за работа с ИКИС	До 50-та седмица от подписване на Договор
		Инсталация на ИКИС в експлоатационна среда	Внедрена, работеща и достъпа ИКИС в продукционна среда.	

	Миграция и прехвърляне на данни от текущата система на Възложителя	Заредени необходимите за правилното функциониране на ИКИС данни от съществуващата система.	
--	--	--	--

Детайлен план на разбивката на работата за изпълнение на проекта, както и графика на изпълнението са обобщени в подсекция "План и график за изпълнение на проекта" (стр. 134). В случай че бъдем избрани за изпълнители, сме съгласни в хода изпълнение на етап "Анализ и проектиране" предложеният план за изпълнение да бъде прецизиран, съгласуван и одобрен от Възложителя.

3.3. Срокът за гаранционната поддръжка на системата и приложния софтуер е 12 месеца */срокът за гаранционна поддръжка е цяло число, като гаранцията не може да е по-малко от 12 месеца/*, след окончателното приемане и въвеждане на системата в експлоатация. Въвеждането на системата в експлоатация се удостоверява с окончателен писмено – предавателен протокол.

3.4. Срок за:

3.4.1. отстраняване на недостатъци, сринове и грешки, които не са открити при проведените тестове на съответния софтуерен продукт и същите са регистрирани по време на гаранционния срок - 8 работни часа / но не по – дълъг от края на следващия работен ден/.

3.4.2. Време за реакция, след подаването на заявка от потребителя, в която се посочва времето на подаване на заявката 2 /два/ работни часа (най – късно до следващия работен ден).

4. Обществената поръчка ще изпълним под техническото ръководство на лицата, поименно изброени в Приложение № 5 от документацията за участие.

5. На основание чл. 39, ал. 3, т. 1, буква „д“ от ППЗОП

ДЕКЛАРИРАМ, че:

При изготвяне на офертата на представявания от мен участник са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.

6. На основание чл. 39, ал. 3, т. 1, буква „в“ от ППЗОП

ДЕКЛАРИРАМ, че:

Запознат съм със съдържанието на проекта за договор за възлагане на обществена поръчка. Приемам посочените клаузи в проекта на договора.

7. На основание чл. 39, ал. 3, т. 1, буква „г“ от ППЗОП

ДЕКЛАРИРАМ, че:

Приемам да бъдем обвързани с подадената от нас оферта за срок не по-кратък от 90 /деветдесет/ дни, като предлагаме срока на валидност на нашата оферта да е 120 *(сто и двадесет)* дни, считано от крайния срок (05.01.2018 г.) за подаване на оферти и тя ще остане обвързваща за нас до изтичане на този срок.

8. Броят на служителите на Възложителя, които ще обучим за работа с ИКИС е 55, в срок от 5 работни дни.

***II. Подизпълнители:**

1. При изпълнението на поръчката ще използваме следните подизпълнители:

Наименование на подизпълнителя	Видове дейности, които подизпълнителят ще изпълнява	Дялово участие на подизпълнителя в изпълнението на обществената поръчка

**Забележка: попълва се в приложимите случаи.*

III. За обезпечаване изпълнението на договора за възлагане на обществената поръчка преди подписването на договора ще предоставим на Възложителя гаранция в размер на 5 (пет) на сто от цената за изпълнение на договора без ДДС, посочена в Ценовото предложение. Гаранцията ще бъде предоставена под формата на депозит на парична сума [депозит на парична сума, банкова гаранция или застрахователна полица]¹. Ще осигурим валидност на банкова гаранция, когато гаранцията е под такава форма, 30 (тридесет) дни след датата на изтичане на последния гаранционен срок на внедрената система.

IV. Ангажираме отговорността си в съответствие с предложения проект на договор да извършваме отстраняване на всички проявени недостатъци и дефекти в изпълнените разработването и внедряването на системата в съответствие с техническите изисквания, представени с документацията за участие. Гаранционната ни отговорност се изключва, когато проявените недостатъци и дефекти са резултат от „Непредвидени обстоятелства“, дефинирани в договора за възлагане на обществената поръчка.

**V. Съгласен/на съм, ако при изпълнение на обществената поръчка представляваният от мен Участник използва подизпълнител/и, да отговаря за действията, бездействията и работата му/и като за свои действия, бездействия и работа.*

**VI. Декларирам, че представляваният от мен Участник няма да възлага изпълнението на дейности, включени в предмета на обществената поръчка, на лица, които не са подизпълнители, освен в случаите по чл. 66, ал. 11 от ЗОП.*

**VII. Съгласен/на съм, че ако при изпълнение на обществената поръчка представляваният от мен Участник използва подизпълнител/и, без да съм декларирал/а това в настоящата Оферта или използва подизпълнител/и, който/които е/са различен/ни от посочените в Офертата (освен в случаите по чл. 66, ал. 11 от ЗОП), договорът ни за изпълнение да се прекрати незабавно по наша вина, ведно с произтичащите от това законни последици.*

**VIII. Декларирам, че в срок до три дни от сключването на всеки договор за подизпълнение или на допълнително споразумение към него, или на договор, с който се заменя посочен в офертата подизпълнител, ще представя на Възложителя оригинален екземпляр от договора, или допълнителното споразумение към него.*

**Точки V-VIII – тези клаузи се включват, когато Изпълнителят посочва в Офертата си за участие използване на подизпълнители; в останалите случаи тези текстове се премахват и се променя номерацията на следващата точка./*

При несъответствие на посочените в тази оферта числа в изписването им с думи и с цифри, обвързващо за нас е предложението, посочено с думи.

[05.01.2018 г.]

**ЗАЛИЧЕНО
НА
ОСНОВАНИЕ
ЧЛ.2 ОТ ЗЗЛД**

¹ Посочва се вярното, в зависимост от волята на участника.

ДО
„БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД,
гр. София,
ул. „Академик Стефан Младенов“ № 1, бл.31

„Комсофт“ ООД, с ЕИК 030435072, , със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция: гр. София, бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 47, телефон за контакт 02 9814566, факс 02 9871723, електронна поща sales@comsoft.bg, в Софийски градски съд с дело №119/1992г, представлявано от Христо Анчев Великов, в качеството на управител

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в процедура чрез публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на интегрирана курьерска информационна система за нуждите на СП „ИМС/БУЛПОСТ“ на „Български пощи“ ЕАД“(ИКИС)

УВАЖАЕМИ ГОСПОДА,

С настоящото потвърждаваме, че поемаме ангажимент да изпълним обекта на поръчката в съответствие с изискванията Ви, заложи в спецификацията и техническите изисквания на Възложителя.

1. Предлагаме обща цена за изпълнение на поръчката, в размер на 145 000.00 (сто четиридесет и пет хиляди лева) [лв.¹] без ДДС.

Така предложената цена включва всички разходи, свързани с изпълнение на поръчката, включително разходите по разработване и внедряване на софтуера, както и обучение на служители на Възложителя.

2. Цената за изпълнение на договора е окончателна и не подлежи на увеличение, с изключение на случаите, посочени изрично в Договора за изпълнение на обществената поръчка и Закона за обществените поръчки, като посочената цена включва всички разходи по изпълнение на поръчката.

3. Плащането на Цената за изпълнение на договора се извършва при условията и по реда посочени в проекта на договор.

4. Запознати сме с условието на процедурата, че участник, който предложи цена с 20 % по-ниска от средната цена на останалите оферти, ще трябва да докаже как е постигнал тази цена съгласно чл. 72 от ЗОП.

Дата 05.01.2018 г.

ЗАЛИЧЕНО
НА
ОСНОВАНИЕ
ЧЛ.2 ОТ ЗЗЛД

¹ Цената се изписва с цифри и с думи. При разлика комисията ще оценява цената, посочена с думи.

Технически спецификации

за изпълнение на обществена поръчка с предмет

**„Разработване на интегрирана куриерска информационна система за нуждите на СП
„ИМС/БУЛПОСТ” на „Български пощи” ЕАД”(ИКИС)**

СП “ИМС/БУЛПОСТ” на “Български Пощи” ЕАД

София, 2017

СЪДЪРЖАНИЕ

<u>РЕЧНИК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, СЪКРАЩЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ</u>	4
<u>ВЪВЕДЕНИЕ</u>	5
РЕЗЮМЕ	5
ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА	6
СТРУКТУРА НА ДОКУМЕНТА	6
ПРАВНА РАМКА	6
ЦЕЛЕВИ ГРУПИ	7
ЦЕЛИ НА ПРОЕКТА	7
<u>ТЕХНИЧЕСКА И ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ</u>	8
ИТ ИНФРАСТРУКТУРА	8
НАЛИЧНО ХАРДУЕРНО ОБОРУДВАНЕ	9
<u>БИЗНЕС КОНТЕКСТ НА ИКИС</u>	9
ОСНОВНИ БИЗНЕС ПРОЦЕСИ	9
ТИПОВЕ ПОТРЕБИТЕЛИ	100
КЛИЕНТ	10
КУРИЕР	11
ДИСПЕЧЕР /CALL CENTER/	11
ОПЕРАТОР	12
АДМИНИСТРАТИВЕН ПЕРСОНАЛ	13
ЕДИНИЦИ, С КОИТО ИКИС ОБМЕНЯ ИНФОРМАЦИЯ	13
ОСНОВНИ ИНФОРМАЦИОННИ ОБЕКТИ	14
<u>ФУНКЦИОНАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СИСТЕМАТА</u>	15
КОМПОНЕНТ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФУНКЦИОНАЛНОСТ ЗА КУРИЕРИ	15
ВХОД В СИСТЕМАТА	15
УПРАВЛЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИЯ ПРОФИЛ	16
УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАЯВКИ ЗА РАЗНОС И ПРИЕМ НА ПРАТКИ	16
ОТЧИТАНЕ НА КУРИЕРСКАТА ДЕЙНОСТ	18
СПРАВКИ	18
МОДУЛ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФУНКЦИОНАЛНОСТ ЗА ВЪТРЕШНИ СЛУЖИТЕЛИ	19
ВХОД В СИСТЕМАТА	19
ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ПРАТКА	19
УПРАВЛЕНИЕ НА КЛИЕНТИ И ДОГОВОРИ	20
УПРАВЛЕНИЕ НА КЛАСИФИКАТОРИ И НОМЕНКЛАТУРИ	21
УПРАВЛЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ И РОЛИ	22
УПРАВЛЕНИЕ НА ОРГАНИЗАЦИОННАТА СТРУКТУРА	23
КАСА И УПРАВЛЕНИЕ НА КАСОВАТА НАЛИЧНОСТ	24
ПЛАНИРАНЕ НА КУРИЕРСКАТА ДЕЙНОСТ	25
СОРТИРАНЕ НА ПРАТКИ	25
УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАЯВКИ ЗА КУРИЕРСКИ УСЛУГИ	26

ПРИЕМАНЕ / ПРЕДАВАНЕ НА ПРАТКИ	27
СПРАВКИ	28
МОДУЛ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДОСТЪП НА КЛИЕНТИ	29
ВХОД В СИСТЕМАТА	29
РЕГИСТРАЦИЯ НА НОВ ПОТРЕБИТЕЛ	29
УПРАВЛЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИЯ ПРОФИЛ	30
ПРОВЕРКА СТАТУС/МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ НА ПРАТКА	30
УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАЯВКИ ЗА КУРИЕРСКИ УСЛУГИ	311
ПЛАЩАНЕ	322
СПРАВКИ	32
ОСНОВНА БИЗНЕС ЛОГИКА	32
УПРАВЛЕНИЕ НА ПРАТКИ	33
УПРАВЛЕНИЕ НА ТОВАРИТЕЛНИЦИ	34
ЦЕНООБРАЗУВАНЕ	35
УПРАВЛЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ	35
ИНТЕГРАЦИЯ С ВЪНШНИ СИСТЕМИ	36
<u>НЕФУНКЦИОНАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СИСТЕМАТА</u>	<u>38</u>
ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛСКИЯ ИНТЕРФЕЙС	38
ЕКСПЛОАТАЦИОННИ ИЗИСКВАНИЯ	39
ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ХАРДУЕР, КОМУНИКАЦИИ, СИСТЕМЕН И БАЗОВ СОФТУЕР	39
АРХИТЕКТУРНИ ИЗИСКВАНИЯ	40
ИЗИСКВАНИЯ ЗА ЗАЩИТА И ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ	41
ОЧАКВАНИ ОБЕМИ НА ДАННИТЕ	41
<u>ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА</u>	<u>42</u>
ИЗГОТВЯНЕ НА ПРОЕКТЕН ПЛАН	42
ИЗГОТВЯНЕ НА СИСТЕМЕН ПРОЕКТ	42
РАЗРАБОТКА И ТЕСТОВЕ	43
ОБУЧЕНИЕ	44
ЗАРЕЖДАНЕ НА СЪЩЕСТВУВАЩИ ДАННИ	44
ДОКУМЕНТАЦИЯ	44
ИНСТАЛАЦИЯ	45
ГАРАНЦИОННО ПОДДЪРЖАНЕ	45
<u>ПЛАН И ГРАФИК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА</u>	<u>47</u>

Речник на използваните термини, съкращения и дефиниции

Настоящата секция съдържа значенията на използваните термини, дефиниции и съкращения по-долу в настоящия документ.

Дефиниция	Значение
И(К)Т	Информационни (и комуникационни) технологии
Изпълнител	Изпълнител е участникът, който е спечелил процедурата за обществена поръчка и на когото е възложен Договора за доставка на услуги, специфицирани в настоящата тръжна процедура. Следователно, Изпълнителят е лицето, чиято оферта за изпълнение на договора е била приета от Възложителя и е наречен така в договорното споразумение.
ИКИС	Интегрирана куриерска информационна система на “ЕМС/БУЛПОСТ”. Приложен софтуер – обект на настоящата обществена поръчка и основен очакван резултат от нейното изпълнение.
ИС	Информационна система от програмни, технически, технологични и комуникационни средства за регистриране, съхраняване, обработване и предоставяне на информация.
Кандидат	Кандидат е всеки един от участниците в процедурата за доставка на услуги, специфицирани в търга, обявен съгласно Закона за обществените поръчки.
ПОС	ПОС терминал за осъществяване на безналични и/или картови разплащания.
СП	Специализирано подразделение
Услуги	Всички технически, логистични, управленски и други услуги, предоставени от Изпълнителя относно проектирането, разработката и внедряването на ИКИС в експлоатация.
Възложител	“ИМС/БУЛПОСТ” като организация, възлагаща изпълнението на текущата обществена поръчка на Изпълнител.
Компания	“ИМС/БУЛПОСТ” като стопанско предприятие.
Call center	Набор от телефонни линии, оперирани от компанията за целите на комуникация между клиенти и служители, наречени диспечери.
EMS	Express Mail Service – Международна куриерска услуга
БП	“Български Пощи” ЕАД - дружество майка на компанията.

Въведение

Резюме

„Български пощи“ ЕАД е основен пощенски оператор на българския пазар, който следва високотехнологичните тенденции в съвременното развитие на пощенския сектор, стреми се към разширяване на пазарната си ниша в засилена конкурентна среда, работи за предлагането на все по-качествени услуги и за повишаване на клиентското доверие към дружеството.

Куриерските услуги на „Български пощи“ ЕАД се осъществяват от СП „ИМС/БУЛПОСТ“, което от 1991 г. присъства на пазара. Днес подразделението доставя куриерски пратки до всяко населено място в България, както и до над 107 държави по света.

Силно конкурентната среда, в която оперира СП „ИМС/БУЛПОСТ“, както и визията на „Български пощи“ ЕАД за развитие, налагат необходимостта от техническо и функционално осъвременяване на съществуващата информационна система, чрез която компанията управлява и автоматизира различните процеси специално в частта куриерски услуги.

Модернизацията на съществуващата информационна система ще спомогне на СП „ИМС/БУЛПОСТ“ да се превърне в иновативен доставчик на куриерски услуги на пазара в страната, като в резултат се очаква директен положителен икономически ефект върху предприятието на база:

- Увеличаване каналите за взаимодействие с клиентите;
- Повишаване нивото на удовлетвореност на клиентите;
- Повишаване обемите от предоставени услуги на база директен (работещ в реално време) интеграционен интерфейс за връзка с електронни магазини за осъществяване на доставките;
- Повишаване ефективността на служителите чрез по-високата степен на автоматизация на процесите и задачите в компанията;
- Използване на ефективни софтуерни решения и технологии при изграждането на системата.

Друг търсен ефект от модернизацията и изграждането на ИКИС е поставянето на крайните клиент и потребител в центъра на процесите по извършване на куриерската услуга с предоставянето на интуитивен потребителски интерфейс за самообслужване, достъпен през различни технологични интерфейси като браузър, мобилно приложение, ел. поща и пр.

За нуждите на модернизация и изграждане на нова, по-ефективна ИКИС СП „ИМС/БУЛПОСТ“ стартира процедура по настоящата обществена поръчка с предмет „Разработване на интегрирана куриерска информационна система за нуждите на СП „ИМС/БУЛПОСТ“ на „Български пощи“ ЕАД (ИКИС)“.

Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише основните функционални и нефункционални изисквания към ИКИС, които трябва да се вземат предвид при изготвяне на финалните предложения на Кандидатите при тяхното участие в настоящата обществена поръчка с предмет “Проектиране, разработка и внедряване на Интегрирана Куриерска Информационна Система”.

Структура на документа

Настоящият документ е организиран в секции, всяка от които има определена структура и предназначение:

- Въведение – съдържа обща информация относно Възложителя, целта на проекта и настоящия документ;
- Техническа и информационна обезпеченост на Възложителя – в тази секция са описани наличните технически средства и ресурси, които всеки Кандидат трябва да вземе предвид при оформяне на техническото си предложение. Тези средства и ресурси ще бъдат използвани при реализацията на проекта;
- Бизнес контекст на ИКИС – описва основните бизнес процеси, които протичат с помощта на ИКИС, както и външните единици (системи и потребители), с които ИКИС следва да обменя информация. В допълнение са описани и някои от основните информационни обекти данни, за които трябва да се съхраняват и обработват от ИКИС;
- Функционални изисквания към системата – представя описание на основните функционални възможности на ИКИС, които трябва да се вземат предвид при изготвяне на техническите предложения от страна на Кандидатите и които в последствие ще трябва да се реализират в хода на проекта от Изпълнителя. Изискванията посочени в този документ ще бъдат прецизирани и валидирани на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта;
- Нефункционални изисквания към системата – в тази секция са описани всички останали изисквания, които нямат пряко отношение към функциите и възможностите на системата, но трябва да се отчетат от всеки Кандидат при оформяне на техническото предложение;
- Описание на дейностите по проекта – съдържа кратко описание на очакваните дейности по проекта, които ще бъдат изпълнени от Изпълнителя със съдействието на Възложителя;
- План и график за изпълнение на проекта – съдържа кратко описание на предварителния график за изпълнението на проекта според вътрешните разчети на Възложителя;

Правна рамка

В хода на изпълнението на настоящата поръчка Изпълнителят трябва да вземе предвид следните стратегически, нормативни и др. актове:

- Закон за пощенските услуги;
- Търговски закон
- Закон за защита на потребителите;
- Закон за дейностите по предоставяне на услуги;
- Закон за електронната търговия;

- Закон за защита на личните данни;
- Политиките за информационна и мрежова сигурност, приети в Български пощи ЕАД;
- Стратегия на Европейската комисия за софтуер с отворен код - https://ec.europa.eu/info/european-commissions-open-source-strategy_en#softwarestrategy;
- Вътрешни правилници, методики, технологии и предписания на извършване на работа, приети в „Български пощи” ЕАД и в СП „ИМС/Булпост”;
- Основни закони, наредби и пр., които уреждат куриерската дейност на Възложителя, включително документи, предписания и препоръки на Всемирния пощенски съюз

Организацията, провеждането и изпълнението на настоящата обществена поръчка са регламентирани със Закона за обществените поръчки.

Целеви групи

Основните целеви групи, към които са насочени очакваните цели и резултати от изпълнението на проекта по настоящата обществена поръчка, са:

- Клиентите на Възложителя – физически и юридически лица, които използват куриерски услуги;
- Служители на Възложителя – куриери, диспечери, оператори, администратори и пр. персонал в личния състав на Възложителя, както и на “Български Пощи” ЕАД, който участва в бизнес процесите, реализирани в ИКИС;
- Електронни магазини и други доставчици на услуги на информационното общество (по смисъла на Закона за електронната търговия) – юридически лица, които използват куриерски услуги на Възложителя за доставка на услуги и продукти до техните клиенти. С реализацията на проекта се очаква да се дадат технически неограничени възможности за интеграция на ниво приложни системи между ИКИС и информационните системи на електронните магазини, желаещи да използват куриерските услуги на Възложителя.

Цели на проекта

Основната цел на настоящата обществена поръчка е проектиране, изграждане и внедряване на обновена, по-ефективна и предоставяща повече функционални възможности Интегрирана Куриерска Информационна Система за нуждите на СП “ИМС/Булпост”. ИКИС обхваща частта от бизнес процесите от куриерската дейност на Възложителя, свързана с регистрации на заявки за куриерски услуги, управление на товарителници, управление на клиентските взаимоотношение (по линия на куриерските услуги), предаване/приемане на пратки от куриери, разпределяне на задачите на куриерите, както и движението на паричните потоци, свързани с извършване на куриерската услуга По-долу, в секция “Бизнес контекст на ИКИС” от настоящия документ е описан обхвата на ИКИС, както и основните единици и типове потребители, с които системата трябва да обменя информация.

С реализирането на основната цел на проекта (и на настоящата обществена поръчка), се очаква да се постигнат и следните резултати:

- Увеличаване каналите за взаимодействие с клиентите;
- Повишаване нивото на удовлетвореност на клиентите;

- Повишаване обемите от предоставени услуги на база директен (работещ в реално време) интеграционен интерфейс за връзка с Електронни магазини за осъществяване на доставките;
- Повишаване ефективността на служителите чрез по-високата степен на автоматизация на процесите и задачите в компанията;
- Предоставяне на модерен, гъвкав и интуитивен потребителски интерфейс на всички потребители;
- Използване на ефективни в технологично и финансово отношение софтуерни решения и технологии при изграждането на системата;
- Внедряване на гъвкава и скалируема система, която да следва последните тенденции при разработката на подобен род приложен софтуер, с цел лесно разширение и надграждане с нова функционалност.

Техническа и информационна обезпеченост на Възложителя

В настоящата секция са описани имащите пряко отношение към ИКИС технически и информационни ресурси, налични и използвани в ИТ инфраструктурата на Възложителя.

ИТ инфраструктура

Корпоративната комуникационна инфраструктура на „Български пощи“ ЕАД е централизирана, като в настоящия момент се състои от Национален информационен център в (Център за данни разположен във външна колокация), Централно управление, две специализирани поделения, 28 териториални поделения (ОПС) и прилежащи към тях пощенски станции (2981 ПС), разположени на територията на цялата страна. Мрежовата топология е йерархична по своята структура и изгражда свързаността между отдалечените локации и НИЦ. В мрежовата реализация се използват всички класове (А, В и С) частни IP адреси, дефинирани от RFC1918. В Националния информационен център (НИЦ) на „Български пощи“ ЕАД е инсталиран VPN порт, който е с достатъчен капацитет за агрегиране на скоростите на всички терминирани портове (ОПС). Пощенските станции са свързани към VPN мрежата посредством MAN и 3G свързаност, която е организирана в собствен APN, терминиран към порт в НИЦ.

Интернет свързаност на офисите на „Български пощи“ ЕАД.

Архитектурата на опорната комуникационна мрежа е организирана от виртуална частна мрежа (VPN), която предлага възможност за осигуряване на цялостно решение и гарантиране на висока сигурност на предаваните данни, с възможност за криптиране на потока от данни, чрез изграждане на IPSec тунели между обектите. Така изградените VPN решения дават възможност за гарантиран пренос на данни, електронна поща, централизиран достъп до Интернет и видеосигнал. Голямото предимство на мрежата ни е използването на пълна приоритизация на различни типове трафици, позволяваща класифициране и на базата на това – задоволяване на различни конкретни изисквания за приоритет на трафиките. Основният VPN на фирмата е изграден чрез инсталиране на Централен VPN порт в дейтацентъра (НИЦ), който обслужва всички терминални портове тип Ecompu в ОПС. Терминалните портове по ОПС са с капацитет от 2 mbps до 8 mbps. Пощенските офиси на „Български пощи“ ЕАД са свързани към VPN мрежата посредством симетричен канал за достъп, със скорости съответно от 128 kbps до 512 kbps за ПС. Използва се и 3G свързаност, организирана във VPN, през мрежите на мобилните оператори.

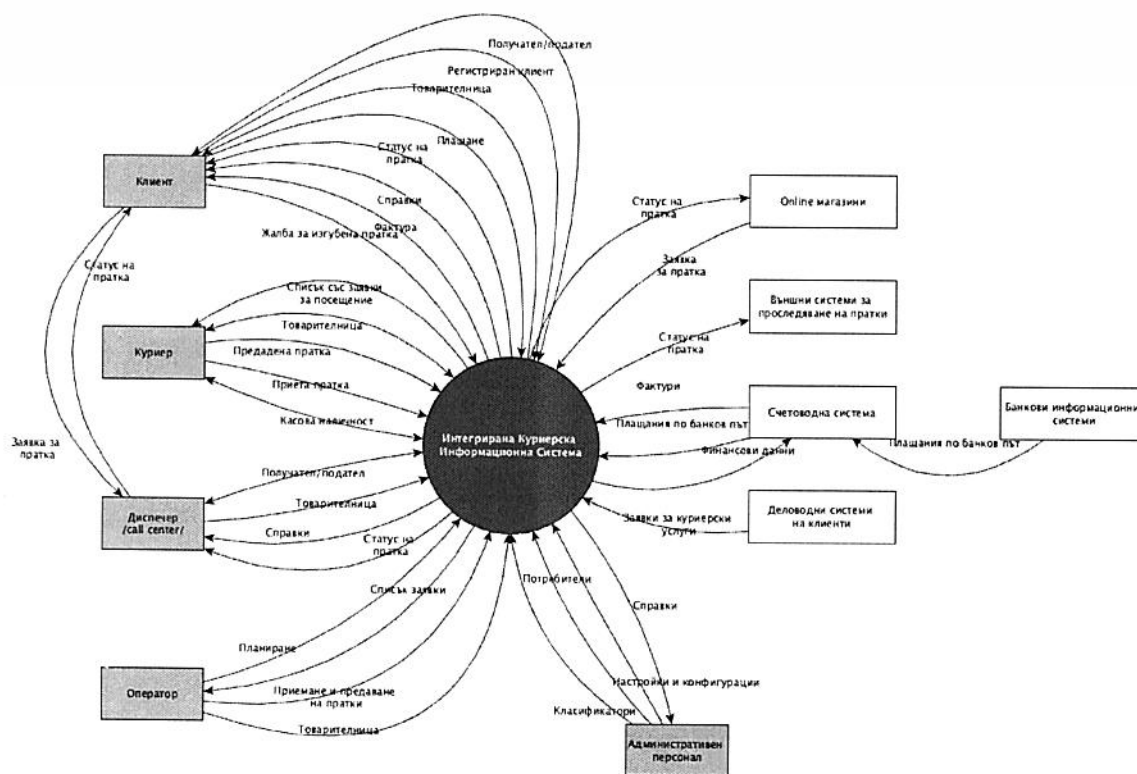
Налично хардуерно оборудване

За нормална работа със системата ще бъде предоставен виртуален сървър, за който се изисква от разработчика на софтуера да направи предложение за оразмеряване на необходимият сървърен ресурс, в зависимост от натоварването и броя на едновременно работещите със системата потребители. ИКИС ще работи върху изградена виртуална среда, с използване на технологиите на Microsoft – Windows 2012 R2 Hyper-V Failover Cluster.

Бизнес контекст на ИКИС

В настоящата секция е описано мястото и ролята на ИКИС в бизнес процесите, чрез които се осъществява куриерската дейност на Възложителя. Бизнес контекстът е обобщен в следващата “Фигура 1 - Бизнес контекст на ИКИС”, като:

- В сини правоъгълници са маркирани основните типове потребители на системата;
- В бели правоъгълници са маркирани външните единици и системи, с които ИКИС ще обменя данни;
- Стрелките обозначават посоката на съответните информационни потоци, като на всяка връзка има етикет, който указва съответния информационен обект.



Фигура 1 - Бизнес контекст на ИКИС

Основни бизнес процеси

ИКИС играе централна роля в предоставянето на куриерски услуги. С нейна помощ изцяло се автоматизират и управляват процесите по:

- Управлението на пратките от тяхното приемане от подателя до доставянето им от куриери до получателя и/или на място в офисите на Възложителя. В хода на този процес основна роля играе товарителницата като договор между клиентите и компанията за предоставяне на куриерска услуга за конкретна пратка. Всички събития, които се случват с една пратка от нейното приемане до предаването ѝ се отразяват в ИКИС. Като част от този

процес трябва да се разглеждат сортирането на пратките и тяхното движение в логистичните мрежи на Възложителя;

- Ценообразуване. Макар и не като обособен процес, а по-скоро като автоматизирана функционалност на ИКИС, ценообразуването играе изключително важна роля, тъй като финансовите данни за куриерските услуги се използват като основа за правилното осчетоводяване на приходната част на организацията;

- Разпределяне заявките за посещение на клиент от куриер. Вътрешен процес, при който заявките за пратки, които постъпват през различните канали към ИКИС, се разпределят от диспечери към съответните куриери, които обслужват даден район. Заявките за посещение са както за приемане на пратки, така и за доставянето им;

- Управление на приемо-предавателната дейност на куриерите и офисите. Вътрешен процес, чрез който ще се регистрират получените и предадените средства, както от всеки офис, така и от всеки куриер към неговия офис. По този начин в ИКИС ще се отразява движението на пратката и ще се постигнат точни проследяемост и състояние на паричните потоци в компанията;

- Управление на клиентите и клиентските взаимоотношения. Клиентите – юридически лица, които генерират по-голям обем услуги за компанията, се ползват от специални търговски условия, отстъпки и пр. За тези клиенти ИКИС предоставя модул за управление на условията (на плащане, приемане, доставка, контрол и отчетност), по които те ще използват куриерски услуги;

- Управление на различните класификатори. Основните бизнес процеси, описани по-горе, работят с допълнителна информация или класификатори, която трябва да е налична предварително в ИКИС. Тази информация се използва от ИКИС за коректното разпределение на задачите в рамките на процесите, както и за правилната обработка на входните данни. Примери за такива класификатори са населените места и районите на доставка. Административен персонал се грижи да поддържа регистрите на класификаторите в актуално състояние, използвайки потребителски интерфейс на ИКИС.

Типове потребители

Основните участници в процесите, описани по-горе (и маркирани в светло синьо на диаграмата), в по-голямата си част са и потребители на ИКИС. ИКИС предоставя различни функционалности и достъп до данните на база типа потребител:

Клиент

Подава заявка за пратка през различни канали:

- уеб базирано приложение (модул на ИКИС);
- телефонна линия, обслужвана от call center оператори, които регистрират заявките в ИКИС;
- на място в офисите на компанията, където заявките се регистрират в ИКИС от съответния служител.

Клиентите също така получават пратки. Това може да стане в офис на компанията или чрез посещение от куриер. ИКИС предоставя и възможност за безналични плащания чрез интеграция с виртуален ПОС.

След издаване на товарителница клиентите имат възможност през публично достъпна услуга на ИКИС да проверят текущия статус и местоположение на пратките, описани в товарителницата.

В зависимост от типа клиент ИКИС предлага и модул за справки, чрез които да се проследяват взаимоотношенията в исторически план.

Куриер

Служител на компанията, който е отговорен за пренасянето на пратки между две точки. Най-често между адрес на клиента и офис на компанията (при приемане на пратка) или между офис на компанията и адрес на клиент (при доставяне на пратка).

Работата на куриерите е организирана по райони, покриващи населените места, които компанията обслужва. Посещението на адрес (за приемане или доставка) става единствено и само след назначаване от оператор. ИКИС предоставя справка с всички назначени адреси, разпределени за даден куриер. Всеки куриер е назначен към даден офис и може да обслужва само един район.

В случаите, когато клиентите използват наложен платеж или когато заплащат куриерската услуга в брой, Куриерът акумулира паричните средства. На определен период или в края на работната смяна той отчита в офиса, към който е разпределен събраните през деня суми.

При завръщане в офис куриерът предава всички пратки, които е събрал от подателите или не е доставил, и приема пратки, които предстои да се доставят до техните получатели. За цялата приемо-предавателна дейност куриерът използва ИКИС, където регистрира съответната информация.

На разположение на куриерите е и широк набор от справки, чрез които може да се проследи тяхната работа.

Диспечер /call center/

Служител на компанията, който работи в call center-а на компанията. Неговата задача е да комуникира с клиентите като всички данни, които са необходими на клиента или за целите на предоставяне на куриерска услуга, се извличат или записват в ИКИС.

В случаите, когато клиент направи заявка за куриерска услуга по телефона, диспечерът снима всички необходими данни (подател, получател, информация за пратката: тип, тегло, параметри на услугата и др.) и ги въвежда в ИКИС. В резултат в ИКИС се генерират: заявка за посещение от куриер (която се разпределя към конкретен куриер от оператор) и товарителница, която куриерът взема (след разпечатване), когато отива на адреса.

При необходимост диспечерът може да предостави информация за състоянието/местоположението на дадена пратка след като клиентът предостави номер на товарителница (или друга информация).

Оператор

Извършва дейности и задачи от процесите и съответните подпроцеси по приемане и предаване на пратките, които се извършват в офисите или разпределените центрове от логистичната мрежа.

Операторът може да приеме пратка, предадена на място в офис на компанията от клиент, като за целта регистрира пратката в ИКИС, създава товарителница и приема плащането на каса.

Друга важна функция на оператора е възможността за разпределяне заявките за посещение по адреси на куриер(и). За тази си роля операторът има разпределен един (или повече) район (според районирането на компанията), който се обслужва от един или повече куриери. За разпределянето посещенията на куриерите в даден район операторът получава всички заявки за посещения (както за приемане, така и за доставяне на пратки), като на база на наличната информация назначава куриер за всяка заявка. За целта се използва набор от специализирани справки, които показват натоварването на отделните куриери (брой приети заявки по райони, брой обработени заявки за период, брой подадени адреси към куриер, брой посетени адреси от куриер, брой посетени адреси навреме и др.).

След назначаване на куриер за дадена заявка, последната е достъпна от съответния куриер, заедно с цялата налична информация, както и товарителницата, ако такава е налична към момента. В случаите на заявка за приемане, товарителница може да бъде предварително изготвена ако:

1. Клиентът (подател) е използвал уеб базирания модул на ИКИС за създаване на заявката (ИКИС на база подадената информация автоматично генерира товарителница) или
2. Диспечер (след обаждане от подател/Клиент) регистрира заявката от негово име (тук товарителница се генерира автоматично). В случаите на доставка товарителницата вече е изготвена и налична в системата и придружава пратката.

При автоматизирано генериране на товарителница (при заявка за приемане на пратка) ИКИС автоматично изчислява прогнозна цена на база:

1. Данните за пратката – тегло, адрес на подаване, адрес на получаване
2. Параметрите на услугата (експресна поръчка, наложен платеж, допълнителни услуги и др.)
3. На база условията, договорени и валидни за конкретния Клиент.

Когато при заявка за приемане на пратка клиент не може да предостави детайлна информация за нея и като така не може да се изчисли цена, ИКИС генерира само номер на товарителница. Данните в самата товарителница се попълват (в ИКИС) впоследствие, когато пратката пристигне в офис на компанията и необходимите параметри бъдат уточнени.

Преди постъпването в логистичната мрежа за всяка пратка се прави контролен преглед (тегло, обем и пр.) за целите на точно определяне на цената, след което пратката може да продължи жизнения си цикъл в рамките на логистичната мрежа.

След като входящите пратки са контролно прегледани, те се сортират. Сортирането на пратките също се извърша от тип оператор. При сортирането пратките се разпределят по различните направления в логистичната мрежа или директно към получателите, ако районът на подаване съвпада с този на получателя. Част от процеса по сортиране включва групирането на по-малки пратки в по-големи пакети, палети или чували, които се използват за транспорт на пратките между логистичните центрове и офиси на компанията. За всеки пакет, палет или чувал се генерира допълнителна товарителница, в чиято информация (освен изходяща точка и местоназначение) се попълва и списък с номерата на всички пратки в нейния състав.

Важен аспект от работата на оператора, когато обработва и сортира пратките, е използването на баркод четци, с които сканират палетираните или индивидуално пътуващи пратки на входа и на изхода на логистичната точка, в която работят. Идентификаторът (номерът) и/или друга информация от товарителницата се кодират като баркод, който присъства на всички хартиени копия, както и на всяка пратка. Целта е бързото разпознаване на пратката чрез баркод четец. Всяка регистрация на входяща пратка (палетирана или индивидуална), пакетиране в нов пакет, палет или чувал, както и макрирането на пратка като изходяща се отразяват в текущия статус и местоположение на пратката.

Административен персонал

Това са служители на компанията, които изпълняват подпомагащи основната дейност задачи и процеси. Те могат да бъдат както бизнес потребители, отговарящи напр. за районирането, създаването на потребители за служители и пр., така и ИТ такива, като системни, мрежови и пр. администратори.

Основните задачи на Административния персонал са свързани с поддържането на класификаторите на системата, ползването на различни обобщени справки, създаването на потребители за служителите на компанията.

Единици, с които ИКИС обменя информация

Тази секция описва външните единици - най-често други информационни системи или външни организации, с които ИКИС трябва да обменя информация. Обменът на информация може да бъде в реално време на база двупосочно консумиране на приложни услуги, при поискване на пакет от данни или чрез импорт/експорт на данни чрез файлове.

На “Фигура 1 - Бизнес контекст на ИКИС” по-горе допълнителни единици, които са част от бизнес екосистемата на Възложителя, са:

- On line магазини – когато клиент пазарува в Интернет стоки и услуги, той може да ги получи на посочен адрес от куриер на компанията. За тази цел при завършване на поръчката в електронния магазин, последният (като оператор на информационна система) следва да извика приложна услуга от ИКИС и автоматично да регистрира цялата нужна информация за пратката, за да може тя да се обработи и достави до получателя;
- Системи за проследяване на пратки – за случаи, когато клиенти, които използват международни или вътрешни куриерски услуги от компании, които са партньори на Възложителя, ИКИС трябва да предоставя приложни услуги, чрез които да се извличат данни за пратката, когато тя попадне в логистичната мрежа на компанията. Приложните

услуги се консумират/използват от информационните системи на партньорските компании, които клиентите използват за проследяване;

- Банкови информационни системи – на определен период служители от финансовия отдел зареждат в ИКИС информация за плащанията, извършени по банков път. Информацията, обаче, преди това преминава през счетоводната система на Възложителя и след това чрез интеграция се регистрира в ИКИС, като целта е в края на отчетния период резултатите от счетоводната система да съвпадат с тези от ИКИС;

- Счетоводна система – всички данни за приходите, генерирани от куриерската дейност, т.е. от обработката на пратките, следва да се регистрират в счетоводната система на Възложителя. Информация за последната може да се намери в Секция “Техническа и информационна обезпеченост на Възложителя”. Информационният обмен със счетоводната система играе изключително важна роля при издаването на фактури от ИКИС. Фактически издаването на фактури се извършва в счетоводната система, която чрез интеграция се предоставя на ИКИС и до крайния клиент;

- Деловодни системи – за корпоративни клиенти, използващи куриерски услуги от Възложителя, ИКИС предоставя файлов интерфейс за регистриране на заявки за куриерски услуги и товарителници.

Основни информационни обекти

В контекста на ИКИС трябва да се дефинират и управляват данни за следните по-важни информационни обекти:

- Клиент – обхваща личните данни, адреси и потребителския профил на клиентите на компанията. Клиент може да бъде получател или подател на пратка;

- Търговски условия – цени за предоставяне на куриерски услуги. Те са валидни за даден клиент и в рамките на конкретен договор между двете страни. Използват се при ценообразуването на услугите;

- Заявка за куриерска услуга – заявка намерение на клиент да използва куриерска услуга. В заявката участва информация за подателя, получателя, както и данни за самата пратка. Цялата информация се предоставя от клиента;

- Пратка – набор от атрибути, описващи обекта на куриерската услуга (тегло, обем и др.). Много важен атрибут на пратката е нейната крайна стойност, която следва в даден момент да се осчетоводи като приход на компанията. Стойността се изчислява автоматично от функция на ИКИС (вж. секция “Ценообразуване”) като стойността (теглото) подлежи на прецизиране преди пратката да навлезе в логистичната мрежа на компанията;

- Товарителница – набор от атрибути, чрез които се описва товарителницата като основен документ между клиента и компанията за предоставената куриерска услуга. Основни атрибути на този обект са текущото местоположение и статус, които винаги трябва да бъдат достъпни за клиентите при поискване и да се отразяват вярно и точно;

- Класификатори – за правилното си функциониране ИКИС има нужда от голям брой номенклатури или класификатори. Това са посвоему информационни обекти, които се използват в основните бизнес трансакции. Пример за такива класификатори са: населени места, райони, типове пратки, допълнителни услуги и пр.

Функционални изисквания към системата

За ефективното подпомагане на бизнес процесите на Възложителя на база описания по-горе системен контекст ИКИС трябва да реализира и предоставя на потребителите съответните

функционални възможности. В настоящата секция са представени минималните функционални изисквания, които кандидатите по тръжната процедура трябва да вземат предвид при изготвянето на техническите си предложения.

ИКИС следва да се разработи на модулен принцип като множеството функционални изисквания и възможности, които трябва да се предлага системата, са групирани в компонентите представени по-долу. Представените компоненти са примерни и служат единствено за групиране на изискванията в логически обособени групи. Участниците имат свободата да предложат своето виждане за необходимите модули, в които ще се реализира функционалността на компонентите, описани по-долу.

Компонент за предоставяне на функционалност за куриери

“Фигура 2 - Функционални възможности за куриери” по-долу представя основните възможности на системата по отношение работата на куриерите:



Фигура 2 - Функционални възможности за куриери

Вход в системата

За да може всеки потребител от тип „Куриер“ да работи с ИКИС, той трябва задължително да се идентифицира, като премине процес на:

1. Автентикация, чрез който системата да установи правилността на подадените потребителско име и парола;
2. Авторизация, чрез който да се обработят и изчислят правата за достъп на конкретния потребител (куриер) в системата на база предварително настроените привилегии.

ИКИС трябва да отговаря на следните изисквания по отношение на идентификацията на потребителите:

- Автентикационният процес трябва да се базира на потребителско име и парола, които са част от потребителския профил на всички куриери;
- ИКИС трябва да поддържа хранилище на потребителските профили, в което се съхраняват, както общи данни за потребителите, така и техните потребителско име и парола;

- При всеки неуспешен вход в ИКИС, трябва да се регистрира запис в системния журнал на системата (вж. секция “

-
- Изисквания за защита и информационна сигурност” за повече информация), както и да извежда на екрана подходящо съобщение;

- При определен брой неуспешни опити за автентикация, ИКИС може да заключи потребителския профил, докато администратор на системата не го отключи;

- При реализацията Изпълнителят може да организира хранилището на потребители на две области – клиенти (потребители, които използват модула за достъп от клиенти) и вътрешни служители (потребители, които са служители на компанията).

Управление на потребителския профил

На всички типове потребители, независимо от това дали това са служители на компанията или клиенти, ИКИС трябва да предостави възможност за управление на потребителския профил. Като минимум потребителският профил трябва да включва следните категории данни:

- Лични данни – имена, данни за позицията на куриера;
- Контакти – email, телефон и др.;
- Роли и привилегии – данни за правата на потребителя в ИКИС. В тази категория може да се включи информация за районите, в които работи съответния Куриер.

Детайлният обхват на данните, които ще влизат в състава на потребителския профил, ще се дефинират на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.

Управление на заявки за разнос и прием на пратки

Както е отбелязано по-горе в секция “Бизнес контекст на ИКИС” от настоящия документ, всеки куриер посещава адреси за приемане и/или предаване на пратки, единствено и само след като оператор е назначил съответното посещение през системата. За целта ИКИС:

- Трябва да предлага списък с всички заявки за изпълнение, назначени единствено и само към конкретния куриер, идентифициран от системата. Списъкът трябва да може да се филтрира по различни критерии от набора атрибути на всяка заявка;

- След посещение на адрес, ИКИС трябва да предоставя възможност на куриера да въведе резултат от посещението, напр. приета пратка, няма никой на адрес, несъществуващ адрес и пр. Пълният списък с възможни резултати ще бъде дефиниран на етап “Изготвяне на системен проект”. С въвеждането на резултат трябва да се промени съответно и статуса на заявката;

- ИКИС трябва да поддържа различни статуси на заявките. Статусите трябва да се делят на две групи: терминални – маркиращи, че конкретната заявка не може повече да се третира като активна от куриер и междинни – обозначаващи, че заявките могат да се изпълнят по-късно, да се обработят допълнително и т.н. Напр. “несъществуващ адрес” или “приета пратка” са терминални статуси, докато “Няма никой на адрес” е междинен статус, което показва, че куриерът може в друго време отново да посети адреса;

- Към всяка заявка ИКИС може да предоставя информация за пратката, ако такава е налична. За случаите, когато клиент използва уеб базиран потребителски интерфейс или регистрира заявка през Диспечер, използвайки call center-a, той въвежда

данни и за пратката, които трябва да са достъпни на Куриера при неговото посещение на адрес. Куриерът трябва да има възможност за редакция на част от данните на пратката при необходимост, но не и характеристиките на заявената услуга като дата и час на приемане, подател, получател. Точните атрибути на Пратките ще бъдат дефинирани на етап "Изготвяне на системен проект", но като минимум кандидатите трябва да предвидят следната минимална информация:

- Тегло на пратката;
- Обемно тегло – опционално;
- Брой пакети (за групов пратка);
- Вид на пратката – документна, стокова, обр. разписка, нал. платеж, обратни документи, служебна, групов;
- Особености на пратката – чупливо, експресна, фиксирана дата на доставка, магазинаж, фиксиран час на доставка, обявена стойност, наложен платеж, за сметка на получателя, съботна доставка, групов пратка;
- Вид на доставката – градски, междуградски, международен;
- Забележки/бележки относно вида и съдържанието;
- След първоначално въвеждане на заявка за куриерска услуга, ИКИС трябва да изготви товарителница като данните, които трябва да са налични като минимум, са:
 - Номер (идентификатор), който при разпечатване трябва да се визуализира като баркод;
 - Адрес на подаване, подател (име, фамилия, мобилен телефон, ПК, населено място, ул. №, жк, бл. вх.);
 - Адрес на доставка, получател (име, фамилия, мобилен телефон, ПК, населено място, ул. №, жк, бл. вх.);
 - Дата на подаване;
 - Час на подаване;
 - Дата на доставяне;
 - Час на доставяне;
 - Стойност на услугата;
 - Статус на плащането – платена, наложен платеж, по договор и пр.;
 - Действаща отстъпка;
 - ИД на приелия плащането/ИД на офиса, приел плащането
 - Приел пратката, доставил пратката и всички звена/служители по веригата, обработвали пратката.
- При приемане на пратката от адрес при посещението съответните времеви атрибути в товарителницата трябва да се отразят в ИКИС;
- Ако към заявката липсват данни за пратката, куриерът/операторът трябва да може да въведе на място допълнителни данни за нова пратка;
- Куриерът трябва да може да въведе данните за съществуваща пратка;
- При промяна на данните на пратка системата трябва автоматично да изчисли цената като се вземат предвид условията конкретния клиент;
- При промяна на данните за пратка ИКИС трябва да гарантира, че основни атрибути и характеристики не могат да се променят, напр. за информацията за подател, получател, както и заявените дата и час за приемане и доставка. ИКИС трябва да гарантира невъзможност на куриер (и други потребители на системата) за промяна.

Отчитане на куриерската дейност

ИКИС трябва да предоставя функционалност, чрез която Куриерите да могат да отчитат събраните средства при извършването на куриерската дейност. За целта:

- ИКИС трябва да предоставя справка за средствата, които трябва да са събрани от куриера. Това е сумата от всички платени в брой приети или доставени пратки, доставени пратки с наложен платеж (в брой), възстановени суми, доплащане и т.н. Тази сума включва средствата, които трябва да се внесат в касата на съответния офис;
- ИКИС трябва да поддържа статуса на всеки куриер относно това дали се е отчел или не. Намерението за отчитане (т.е. внасяне на средствата на каса) изрично се маркира от куриер през системата;
- ИКИС може да позволи отчитане на касова наличност или на всички пратки, отработени от куриер или само на част от тях;
- След като оператор с роля касиер приеме физически парите в касата, той маркира това в съответния статус на Куриера. Ако въпреки успешното отчитане на каса куриер не е избрал да отчете всички пратки, то неговият статус в системата остава такъв, указващ, че той не е отчел всички пратки и средства.

Детайлните статуси и необходимата информация относно отчитането на касовата наличност ще се дефинира на етап "Изготвяне на системен проект" от изпълнението на проекта.

Справки

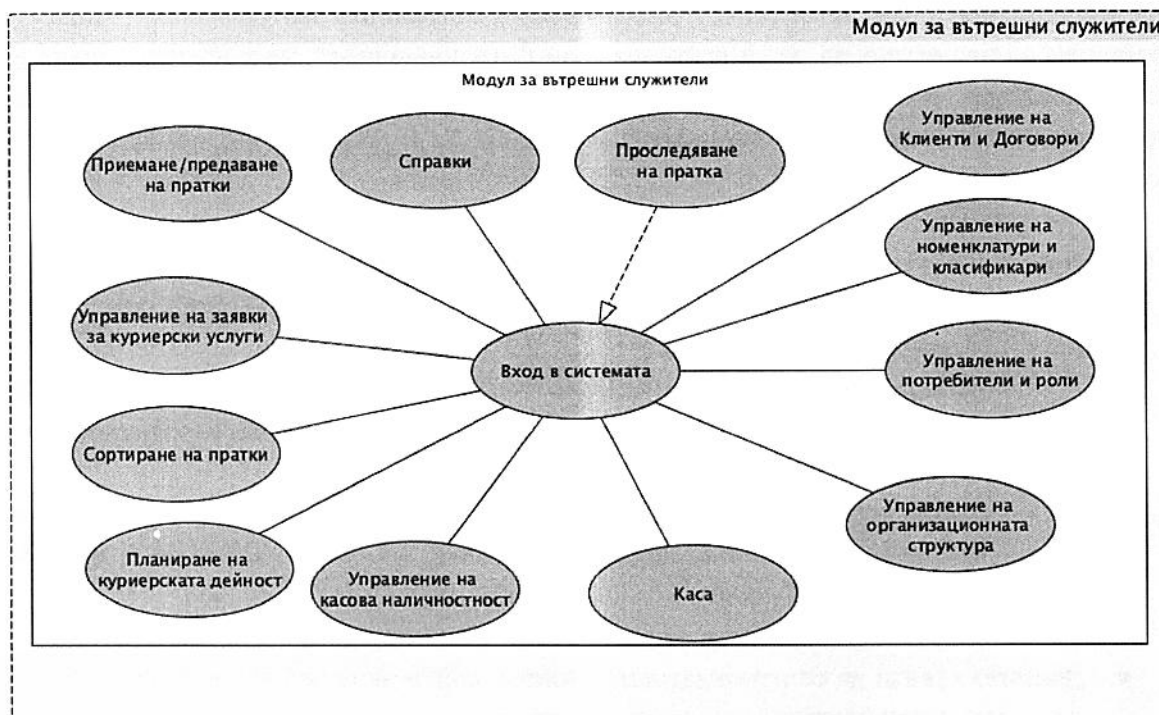
За контрол и верификация на куриерската дейност всеки куриер ще има достъп до набор от справки като най-важните, които трябва да се предвидят в предложенията на Участниците, са:

- Списък със заявки за посещение на адреси (за приемане и предаване на пратки);
- Отчитане на средствата, които трябва да се внесат на каса при разноса на пратки с наложен платеж.

Точният списък от справки в куриерския модул ще се дефинира на етап "Изготвяне на системен проект" от изпълнението на проекта.

Модул за предоставяне на функционалност за вътрешни служители

Това е частта от ИКИС, с която ще работят вътрешните служители (оператори, диспечери и административен персонал). Фигура 3 - Функционалност за вътрешни служители обобщава основните възможности на системата по отношение да налична функционалност.



Фигура 3 - Функционалност за вътрешни служители

Вход в системата

За да може всеки потребител от типовете диспечер, оператор и административен персонал да работи с ИКИС, той трябва задължително да се идентифицира, като премине процес на база автентикация и авторизация.

ИКИС трябва да отговаря на следните изисквания по отношение на идентификацията на потребителите:

- Автентикационният процес трябва да се базира на потребителско име и парола, които са част от потребителския профил на всички потребители;
- ИКИС трябва да поддържа хранилище на потребителските профили, в което се съхраняват, както общи данни за потребителите, така и техните потребителско име и парола;
- При всеки неуспешен вход в ИКИС, трябва да се регистрира запис в системния журнал на системата (вж. секция “
- Изисквания за защита и информационна сигурност” за повече информация), както и да извежда на екрана подходящо съобщение;
- При определен брой неуспешни опити за автентикация, ИКИС може да заключи потребителския профил, докато администратор на системата не го отключи;
- При реализацията Изпълнителят може да организира хранилището на потребители на две области – клиенти (потребители, които използват модула за достъп от клиенти) и вътрешни служители (потребители, които са служители на компанията).

Проследяване на пратка

ИКИС трябва да предоставя потребителски интерфейс, през който да се извършва проверка за местонахождението на дадена пратка. Този интерфейс следва да се предоставя, както за

идентифицирани (авторизирани от ИКИС) вътрешни потребители, така и за неидентифицирани, т.е. за да се използва тази функционалност, потребителят може да не е идентифициран в системата предварително. Използва се в случаите, когато клиент, използвайки call center на компанията, се обади и поиска информация за дадена товарителница или пратка.

Компонентът за проследяване на пратка трябва да отговаря на следните изисквания:

- Служителите да могат да търсят пратка поне по следните характеристики:
 - Номер на товарителница;
 - Мобилен номер (на подателя или на получателя), ако е наличен в системата.
- Като резултат на диспечера да се извежда като минимум следната информация:
 - Държава, град, логистична точка;
 - Статус (приета, сортира се, пътува и пр.). Детайлен списък със статусите на пратка/товарителница ще бъде уточнен на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта;
 - Потребител, който е извършил съответната обработка на пратката.
- Данните следва да се извеждат като списък, който включва всички събития (промяна на статус и/или локация), свързани с пратката.

Управление на клиенти и договори

Функциите на ИКИС по отношение управлението на клиенти и договори следва да се обособят в отделен модул, който ще е на разположение на административния (търговски, финансов, юридически и пр.) персонал. Данните, които се съхраняват в този модул, са свързани предимно с корпоративните клиенти на компанията. В тази връзка ИКИС трябва да:

- Реализира набор от екрани за създаване, промяна и деактивиране на клиент;
- Да поддържа като минимум следните данни за клиент:
 - ИД (клиентски номер);
 - ЕИК;
 - Наименование;
 - Идентификационен № по ЗДДС;
 - МОЛ;
 - Адрес на регистрация;
 - Адрес за кореспонденция;
 - Банкова сметка;
 - Телефон;
 - Факс;
 - Мобилен телефон.
 - Детайлният набор от атрибути за всеки клиент ще се дефинира на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.
- Предоставя екрани (или области от екрани), в които да се задават критерии за търсене на клиент. Търсенето следва да се извършва по основни характеристики и атрибути, представени в предходната точка;
- При необходимост от де регистрация на клиент, ИКИС не трябва да извършва физическо изтриване на данните за клиент, а логическо, т.е. с промяна на флаг, указващ дали клиентът е активен или не.

За целите на специални търговски условия при предоставянето на куриерски услуги компанията сключва договори със своите клиенти. В тази връзка модулът за управление на клиенти трябва да предоставя под модул за управление на договорите, който да предоставя следната функционалност:

- Данните, които като минимум следва да се съхраняват в базата данни на ИКИС, за даден договор са:
 - ИД (клиентски номер) – идентификатор на клиент, чрез който да става връзката с данните за клиента, с който е сключен договора;
 - Договор №;
 - Дата на сключване на договор;
 - Кратко описание на договора в свободен текст;
 - Ценови условия. Тук ценовите условия трябва да могат да се задават като процент отстъпка или като фиксирана цена на отделните компоненти от цената на куриерската услуга. Информацията за ценовите условия е от изключително значение, тъй като същата трябва да се вземе предвид при ценообразуването на услугите, предоставени на съответния клиент;
 - Списък с офиси/локации, от които се взимат пратки
 - За всеки от офисите/локациите – адрес (ПК, населено място, ул., №, блок, вход), телефон (мобилен), лице за контакт, час на взимане и час на доставяне;
 - Точният обхват на данните, които следва да се съхраняват в базата данни на ИКИС по отношение на договорите, ще се дефинира на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.
- При изтичане валидността на даден договор, т.е. текущата дата е извън периода на валидност на даден договор, услугите за съответния клиент трябва да се ценообразуват по стандартни условия. Това налага ИКИС да следи и коректно обработва валидността на всеки договор;
- Да предоставя възможност на авторизиран административен персонал да деактивира валиден договор, с което системата трябва да започне да калкулира цените по стандартни условия;
- Да предоставя валидация на договорите, т.е. преди да влязат в сила, (ценовите) условия по договор трябва да бъдат одобрени от друг служител и/или ръководен персонал. Точната последователност от действия и работния поток при одобрението на договорите ще бъдат дефинирани на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.

Управление на класификатори и номенклатури

Номенклатурите и класификаторите са сравнително статична информация в ИКИС, но имат водеща роля в изпълнението на съответните бизнес процес. В зависимост от ролята на конкретен потребител (най-често Административен персонал) ИКИС трябва да предоставя модул за управление на следните номенклатури и класификатори:

- офиси на Булпост;
- офиси на “Български пощи” ЕАД;
- пощенски кодове;
- населени места в РБ;
- оператори;

- клиенти;
- държави, включени в EMS;
- стандартни цени и отстъпки за вътрешни пратки;
- стандартни цени и отстъпки по договори;
- стандартни цени и отстъпки за международни пратки;
- автомобили, обслужващи компанията;
- куриери, касиери, контрольори, шофьори, сортировачи – служители на компанията;
- пощальони, касиери, контрольори, шофьори, сортировачи – служители на “Български Пощи” ЕАД.

Точният обхват на номенклатурните и класификаторните данни в ИКИС ще бъде дефиниран на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.

За целите на изготвяне на техническо предложение кандидатите трябва да вземат под внимание следните допълнителни изисквания:

- За всеки обект от номенклатурните данни ИКИС предоставя функции за:
 - Създаване на нов обект (запис);
 - Търсене на съществуващ обект (запис) по определени критерии;
 - Редакция на обект (запис);
 - Логическо изтриване (деактивация) на обект (запис);
- Да не се позволява физическо изтриване на данните за обект (запис), да се работи с флаг за активност;
- Веднага след записване на промените в базата данни на ИКИС те да са достъпни за всички потребители.

Управление на потребители и роли

За администраторите на системата ИКИС трябва да предоставя модул за управление на потребителите и техните права на достъп. Потребителите – обект на този модул – са вътрешните потребители, т.е. служители на компанията или на БП. Достъпът на потребители до дадена функция на системата, съответно на потребителския интерфейс, който дава възможност за използването ѝ, се обезпечават през привилегии. За по-лесно боравене с привилегиите и тяхното групиране според задълженията на потребителите ИКИС трябва да предоставя възможност за организацията на привилегиите в роли.

В допълнение на написаното по-горе ИКИС трябва да отговаря и на следните изисквания:

- Списъкът от привилегии в системата трябва да бъде статичен и да не може да се променя;
- Трябва да се разработи потребителски интерфейс за управление на роли, който да позволява:
 - Създаване на нова роля;
 - Редактиране на съществуваща;
 - Търсене по критерии;
 - Деактивиране на роля. При деактивирането на роля, всички потребители, които имат назначена съответната роля, трябва да изгубят достъп до съответната функционалност при следващо идентифициране в системата.
- В състава на една роля, освен привилегии да могат да влизат и други роли;

- Управлението на ролите да е достъпно само за администратори на ИКИС.

По отношение на потребителите, ИКИС трябва да предоставя възможност на администраторите за:

- Регистриране на нов потребител. При регистрацията на нов потребител администраторът задава парола. При първия достъп до системата на новосъздадения потребител ИКИС трябва да го подкани за смяна на паролата;
- Редакция на съществуващ потребителски профил. В случай, че администратор промени паролата на потребител, то той при първи успешен достъп, трябва да бъде подканен от ИКИС да си смени паролата;
- Търсене на потребителски профил по определени критерии;
- Активиране и деактивиране на потребителски профил. При деактивиране потребителят губи възможност за последващ достъп до системата, като администраторът, който извършва действието, трябва да посочи причина за деактивирането. При активиране, обратно, потребителят получава права на достъп, съобразени с присвоените привилегии и роли;
- В базата данни на ИКИС трябва да се поддържат като минимум следния набор от атрибути като точния такъв ще бъде дефиниран на етап “Изготвяне на системен проект” от проекта:
 - Име на потребителя;
 - Идентификационен код на служителя;
 - Организационна структура/звено;
 - Длъжност (фактически функции);
 - Списък от присвоени роли (права);
 - Телефон, адрес;
 - Адрес на електронна поща;
 - Регистриран на дата;
 - Деактивиран на дата;
 - Причина за деактивиране.

Управление на организационната структура

В този модул администраторите на системата описват йерархичната структура на компанията и нейните структурни единици, както и на компанията майка – “Български Пощи” ЕАД. На етап „Изготвяне на системен проект” ще бъде организационната структура на Възложителя и на Български Пощи ЕАД, като за втората ще са описани само тези, които пряко участие в процесите на приемане, транспортиране и предаване на пратките.

В ИКИС трябва да се разработи модул, чрез който да се управляват локациите и офисите на компанията и на БП, които участват в предоставянето на куриерската услуга. За всеки офис базата данни трябва като минимум да поддържа следната информация:

- ИД (идентификатор);
- Пощенски код;
- Наименование;
- Клас – РУ, ОПС, РСЦ/ОВ, Офис БП, Булпост;
- Адрес;
- Телефони;

- Електронна поща.

За всяка точка администраторът ще има възможност за следните операции:

- Създаване на нова локация/офис;
- Редактиране на съществуващ;
- Деактивиране на съществуващ;
- Търсене на офис/локация по критерии.

Детайлната организационна структура, както и възможностите на ИКИС за дефиниране на офиси, логистични центрове и пр., ще се дефинират на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.

Каса и управление на касовата наличност

За всеки офис/локация трябва да има поне един потребител с роля касиер, който борави със средствата от приходите от куриерската дейност. За потребителите с роля на касиер ИКИС трябва да осигури следните възможности:

- След регистрация на заявка от клиент, дошъл на място в офиса и на база стойността на заявената куриерска услуга да издаде касов/системен бон. За издаването му ИКИС трябва да се интегрира с касовия модул на “Български Пощи” ЕАД;
- Да заприходи средствата от пратките на даден куриер (вж. секция “Отчитане на куриерската дейност”). Тук всеки куриер при отчитането указва за кои пратки ще прави отчитане. Същите пратки са налични на съответния екран от ИКИС на касиера, който след верификация на средствата маркира отчитаните пратки като успешно заплатени;
- При инициране на процес по отчитане на касовата наличност от страна куриера, ИКИС може да нотифицира съответния служител касиер, който трябва да заприходи средствата в касата;
- За всеки касиер системата трябва да предоставя справка за куриерите, които не са отчетели всички отработени пратки по които са дължими суми;
- При извършване на продажба модулът трябва да предоставя функционалност за генериране на фактура и/или издаване на системен (касов) бон, посредством интеграция със счетоводната система и ИАСУТД (касовия модул) на Български пощи ЕАД;
- Базата данни на ИКИС трябва да поддържа следния минимален набор от атрибути при управлението на касовата наличност:
 - ИД на офиса;
 - Клас на офиса;
 - Наименование;
 - ПК;
 - Адрес;
 - Дата и час на състоянието (касовата наличност);
 - Баркод на инкасираните пратки;
 - Вид на инкасираната пратка/сума;
 - Дата на инкасиране;
 - Час на инкасиране;
 - Инкасирана сума;

- Касиер (ИД).

Детайлният списък с необходимите атрибути ще се дефинира на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.

Планиране на куриерската дейност

За всеки район на компанията има определени служители, които са отговорни за планиране на куриерските посещения на база заявките за разнос (приемане и доставяне) на пратките. На база заявките за куриерска услуга от адрес, както и на пратките разпределени за разнос за съответния район, оператор разпределя посещенията по Куриерите, които обслужват съответния район.

За извършването на тази важна дейност от страна на операторите ИКИС трябва да предложи следната функционалност:

- Екран(и) с възможност за детайлно филтриране на заявките за куриерска услуга, както и на пратките за разнос;
- Възможност за избор на множество пратки и/или заявки за посещение и едновременното им разпределяне към един куриер;
- ИКИС може да използва механизъм за нотификация на оператора, когато към съответния регион има заявки и/или пратки за разнос, които не са планирани;
- ИКИС може да използва механизъм за нотификация през куриерския модул, когато оператор планира заявка или пратка към съответния куриер;
- Преди планирането на заявка или пратка операторът трябва да получи информация за текущото натоварване на куриера: брой планирани посещения, брой отработени посещения;
- ИКИС може да ограничи възможността на оператор да планира посещение към куриер, който е претоварен.

Сортиране на пратки

Това е процес, който се извършва от оператори със съответните привилегии в ИКИС. Сортирането контролира входно-изходния поток от пратки между даден офис и логистичната мрежа на компанията. Тъй като всяка пратка, независимо от нейното направление, е съпътствана от товарителница, която е кодирана и в баркод, то основно изискване към този модул е работата с баркод четци, които улесняват операторите и намаляват драстично възможността за грешки.

ИКИС трябва да предлага функционалност и потребителски интерфейс за сортиране на пратките като се вземат предвид следните изисквания:

- Пратки, чиито следваща дестинация от логистичната мрежа е една и съща се групират в палети/пакети/чували. За всеки такъв пакет пратки в системата трябва да се генерира нова товарителница, която от своя страна също е кодирана като баркод. В детайлите за такава товарителница се намира и списък с всички идентификатори (номера) на товарителниците на съставните пратки. ИКИС трябва да предоставя функционалност за управление на такива междинни товарителници, които се използват единствено и само за транспортиране на пратките в логистичната мрежа на компанията;

- Промяната в статуса на такава събирателна товарителница трябва да се отрази в статуса на всички съставни пратки, за да може клиентите да получат актуална информация за местонахождението на техните пратки във всеки един момент;
- Като минимум ИКИС трябва да поддържа следните статуси на междинните пратки: готов за транспорт (т.е. пакетът е оформен и може да бъде натоварен за транспорт), в движение (пакетът е натоварен и в момента пътува), готов за сортиране (пакетът е пристигнал в междинна точка и пратките в него трябва да се разпределят). Точният набор от статуси ще бъде уточнен на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта;
- При сортирането на пратките за доставка операторът групира планираните пратки за разнос според куриера, за който са предназначени, за да се улесни натоварването им в последствие.

Основното изискване към ИКИС по отношение на функционалността за сортиране е удобството и бързината при работа от операторите, като в същото време възможностите за грешки да се сведат до минимум. Използването на баркод четци е задължително условие.

Всеки кандидат трябва подробно да опише предложението си за модула за сортиране на пратките.

Управление на заявки за куриерски услуги

С помощта на този модул диспечерите, които обслужват клиенти през call center-а, могат да регистрират заявки на база телефонно обаждане. От системата всеки диспечер трябва да може да:

- Регистрира нова заявка, като за целта ИКИС предоставя гъвкав и удобен интерфейс за бързо търсене на данни за съществуващи подател и получател или бързото въвеждане на данни за нови такива. Към заявката диспечерът може опционално да въведе характеристики за самата пратка (тип, тегло, обем и пр.), както и детайли за типа куриерска услуга;
 - След въвеждане на основните данни, необходими за ценообразуването, ИКИС трябва да пресметне цена (на база предоставената от клиента информация);
 - Освен цената ИКИС трябва да изчисли:
 - очакваната дата на доставка, съобразно адресите и датата на подаване и адреса на получаване;
 - маршрута на пратката, съобразно адресите на подаване и получаване и определяне на следващото обработващо звено и на следващата операция (приемо-предаване, сортиране, транспорт и т.н.);
 - След успешно създаване на заявката в системата следва да се генерира товарителница с номер и съответната въведена до този момент информация. Създаването на товарителница е необходимо, тъй като куриерът при посещенията си до подателя трябва да носи със себе си хартиено копие с баркод (съдържащ идентификатора като минимум), което трябва да се прикрепи към пратката;
- Променя данните за заявка. Промяната може да е продиктувана от различни причини, напр. при посещение куриерът е установил грешен/несъществуващ адрес. При случаите, когато Куриер не е успял да приеме пратката по дадена заявка, Диспечерът

трябва да осъществи обратна връзка с подателя, за да се изчистят неточностите. В хода на тази комуникация диспечерът трябва да коригира съответната информация;

- Частен случай на промяната на дадена заявка е нейното деактивиране от системата. При определени обстоятелства диспечер трябва да може да анулира заявка, с която тя става недостъпна, както за операторите, които планират куриерската дейност, така и за самите куриери;
- Бързо и лесно да намира заявки по различни критерии (подател, получател, пратка и пр.).

Възможностите на ИКИС по отношение на заявките за куриерски услуги за диспечер трябва да се доближават в максимална степен до тези, достъпни на клиентите.

Приемане / предаване на пратки

Приемането и предаването на пратки като процес има две основни разновидности:

приемане/предаване на пратки директно от/към клиент (получател/подател) и приемане/предаване на пратки от/към куриер.

Приемане/предаване директно от/към Клиент

Тук операторът, използвайки ИКИС, трябва да:

- Бързо и лесно да въведе данните за подател, получател, пратка и условията на услугата. Потребителският интерфейс трябва да предлага различни улеснения, за да може операторът да обслужи клиента възможно най-бързо и качествено;
- На база подадената информация ИКИС трябва да изчисли точна цена и да генерира товарителница;
- На база цената операторът трябва да приключи продажбата на услугата като издаде съответно касов/системен бон и/или фактура;
- Освен цената ИКИС трябва да изчисли:
 - очакваната дата на доставка, съобразно адреса и датата на подаване и адреса на получаване;
 - маршрута на пратката, съобразно адресите на подаване и получаване и определяне на следващото обработващо звено, както и на следващата операция (приемо-предаване, сортиране, транспорт и т.н.);
- Инкасирането на сумата трябва веднага да се отрази в касовата наличност на офиса.

Приемане/предаване директно от/към Куриер

В хода на работа куриер приема и предава пратки от/към определен офис за/от разнос към/от получатели или податели, намиращи се в обслужвания от него район. Непосредствено преди приемането на пратки за разнос, последните са сортирани към куриера, а преди това съответните заявки заредени в системата. Тук ИКИС трябва да осигури функционалност, с която Куриер да маркира съответните пратки, че са натоварени и/или се намират движение. Същото се отнася и за вътрешни пратки палети/пакети/чували, които служат за групиране на пратки със сходни маршрути в логистичната мрежа на компанията.

В обратния случай, когато куриер предава събраните от него пратки в даден офис, това отново трябва да се отрази в системата. ИКИС трябва да даде възможност на Куриера да прецизира данните за пратката (напр. контролно замерване теглото). В случай, че няма

необходимост от корекция в цената, пратката и/или събраните средства подлежат на отчитане и инкасиране в касата на офиса. След прецизирането на данните за пратката, тя подлежи на сортиране и разпределяне в логистичната мрежа.

При разминаване на прецизираната цена и тази, която клиентът е заплатил преди това, ИКИС трябва да извести диспечер, който да се свърже с клиента по телефона и да го уведоми за разликата (която може да води до доплащане или връщане на средства).

За реализацията на този процес ИКИС трябва да предостави необходимия потребителски интерфейс и компоненти за бърза, удобна и ергономична работа, в която възможностите за грешки за предоставяне на грешни данни са сведени до минимум.

Справки

ИКИС трябва да предоставя широк набор от оперативни справки, с които различните типове оператори, административен персонал и диспечерите получават информация, за актуалното състояние на процесите, в които те участват.

Всички справки трябва да се извеждат на екран, както и да се експортират в електронен формат (PDF, XLS и др.). За процесите, свързани с управлението на пратки ИКИС трябва да предоставя като минимум следните справки:

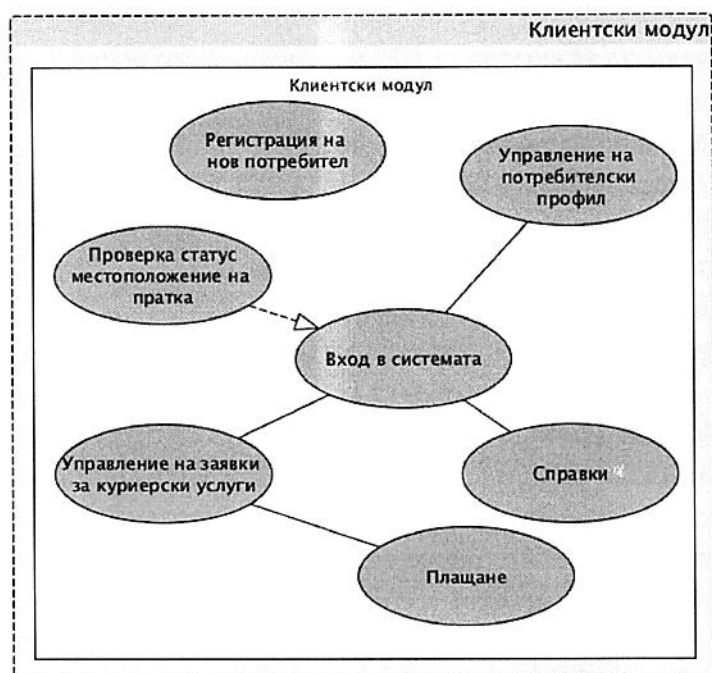
- справка по клиент;
- справка по дата;
- справка по офис;
- справка по РУ/ОПС;
- справка по статус на получаване;
- справка по статус на плащане;
- справка по офис на подаване или получаване;
- справка по тегло;
- справка по основни и/или допълнителни услуги.

Точният брой оперативни справки, които ще трябва да се разработят в ИКИС, и детайлните изисквания ще бъдат дефинирани на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.

Модул за предоставяне на достъп на Клиенти

Модулът, през който клиентите ще могат да достъпват функциите на ИКИС, предоставя необходимия потребителски интерфейс за лесно и удобно взаимодействие. Клиентите ще достъпват този модул на ИКИС през Интернет, което налага кандидатите да предложат мерки за осигуряване необходимото ниво на защита на данните, както и защита на системата от пробиви за различни зловредни цели.

“Фигура 4 - Функционалност за клиенти” представя обобщение на основните функционални възможности на модула за взаимодействие с клиенти.



Фигура 4 - Функционалност за клиенти

Вход в системата

По-голямата част от дейностите и взаимодействията, които потребителите от тип клиент могат да извършват в ИКИС, предполагат преди това те да са идентифицирани и авторизирани за съответните действия.

При идентификацията на потребители Клиенти ИКИС трябва да реализира следните възможност:

- 1) Потребителите трябва да използват комбинация потребителско име и парола за достъп;
- 2) Екранът, който се използва за въвеждане на потребителско име и парола, трябва да предоставя хипер връзка към екрани за регистрация на нов потребител, както и за възстановяване на забравена парола;
- 3) При възстановяване на забравена парола ИКИС трябва да уведоми съответния потребител чрез съобщение на електронната поща, в което да се съдържат детайли за възстановяването;
- 4) За регистрацията на нов потребител ИКИС не изисква предварителен вход в системата;
- 5) При реализацията Изпълнителят може да организира хранилището на потребители на две области – клиенти (потребители, които използват модула за достъп от клиенти) и вътрешни служители (потребители, които са служители на компанията);
- 6) Всеки кандидат може да предложи различни допълнителни механизми за защита на потребителските данни, както и защита на системата от използването от различни автоматизирани софтуерни работи, crawler-и и пр.

Регистрация на нов потребител

За клиенти, желаещи да ползват куриерските услуги на Възложителя, ИКИС предлага компонент за регистрация на потребители. Този компонент е достъпен свободно в Интернет. При това положение кандидатите трябва да обърнат специално внимание на защитата на потребителските данни, както и на невъзможността автоматизирани, софтуерни работи да атакуват системата с множество опити да регистрират потребители.

Освен на изискванията за сигурност ИКИС трябва да реализира следните функционалности:

- При регистрацията на нов потребител системата трябва да осигури потребителски интерфейс, в който клиент да може да попълни цялата информация за неговия потребителски профил (лични данни, данни за контакт, адрес(и) и др.). Пълният набор от атрибути на потребителския профил ще бъде дефиниран на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта;
- В хода на регистрацията системата трябва да:
 - Прави проверка за уникалността на потребителското име, т.е. потребителското име трябва да е уникално в множеството от такива за клиентите;
 - Може да прави проверка за сложността на паролата.
- След успешната регистрация на потребител в базата данни на ИКИС той трябва да получи известие по електронната поща. В известието трябва да присъства хипер линк с използването на който ще се извърши потвърждение за намерението на клиента да има потребителски профил в ИКИС. При непотвърждение на създадения профил в рамките на определен период ИКИС автоматично изтрива (може и физически) съответния потребителски профил.

Управление на потребителския профил

След успешна идентификация на потребител, то той има възможност да променя голяма част от данните в потребителския профил. В тази връзка ИКИС трябва да:

- Реализира потребителски интерфейс за промяна на личните данни на потребителя;
- Предостави възможност за добавяне на повече от един адрес за получаване и предаване на пратки;
- Предоставя възможност за смяна на паролата;
- Предоставя възможност за задаване на времеви интервали, в които ще има човек на посочените адреси и които по подразбиране да се вземат предвид при посещенията от куриери. В случая, когато потребител е част от корпоративен клиент, тези часови интервали биха съвпадали с работното време;
- При промяна на данните от потребителския профил ИКИС може да изпраща нотификации по електронната поща.

Проверка статус/местоположение на пратка

За проверката състоянието и/или местонахождението на дадена пратка в логистичната мрежа на компанията ИКИС трябва да предостави модул за проследяване. За проследяване на пратка не е необходим вход в системата, т.е. тази функционалност може да се използва и от нерегистрирани потребители в ИКИС.

Компонентът за проследяване на пратка/товарителница трябва да отговаря на следните изисквания:

- Потребителите да могат да проследяват пратка по номер на товарителницата. За регистрирани и идентифицирани потребители (преминали през вход в системата) ИКИС трябва да може да предостави списък с транспортираните в момента товарителници от/до съответния клиент;
- Като резултат на потребителя да се извежда като минимум следната информация:
 - Държава, град, логистична точка;

- Статус (приета, сортира се, пътува и пр.). Детайлен списък със статусите на пратка/товарителница ще бъде уточнен на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.
- Данните следва да се извеждат като списък, който включва всички събития (промяна на статус и/или локация), свързани с пратката;
- ИКИС трябва да предложи механизъм за защита на тази услуга от претоварване при автоматизираното ѝ използване от софтуерни работи.

Управление на заявки за куриерски услуги

От гледна точка на основната дейност на Възложителя това е най-важната функционалност на ИКИС, достъпна за клиенти с регистрирани потребителски профили в системата. След вход в системата потребителите трябва да могат да:

- Получат информация за всички заявки, които до момента са регистрирани от тях в списъчна структура. В екрана със списъка от заявки, потребителите трябва да могат бързо и удобно да търсят конкретна заявка на база определени критерии;
- В ИКИС трябва да се пази информация за всички заявки – активни и неактивни, като:
 - Активни са такива, по които компанията все още не е предоставила съответната услуга;
 - Неактивни са такива, по които услугата вече е предоставена.
- Всеки потребител трябва да може да откаже заявка преди тя да бъде назначена за посещение от куриер от страна на оператор на ИКИС;
- При регистрация на нова поръчка ИКИС трябва да предостави бърз и удобен интерфейс за:
 - Избор (от списъка с адреси на потребителя) на адрес за посещение, който ще бъде посетен от куриер за приемане на пратката;
 - Въвеждане на данни за получателя;
 - Описание на пратката, както и търсената куриерска услуга.
- С цел по-бърза и лесна работа ИКИС трябва да регистрира всеки получател на пратки, изпращани от потребителя (подател) като впоследствие да дава възможност за избор на вече регистриран получател (без необходимост всички данни да се въвеждат отново). При изпращане на пратка към несъществуващ (в списъка от получатели за конкретния потребител) получател ИКИС автоматично го добавя в списъка с регистрирани получатели за конкретния потребител подател;
- В хода на регистрация на заявка за куриерска услуга ИКИС трябва да изчисли:
 - Цена на услугата като вземат предвид: данните за пратката, типа на услугата, стандартните отстъпки, заложиени в системата, както и специалните търговски условия (ако потребителят е част от корпоративен клиент, с който има сключен договор. За повече информация вж. секция “Управление на клиенти и договори”);
 - Очакваната дата на доставка, съобразно адресите и датата на подаване и адреса на получаване;
 - Маршрута на пратката, съобразно адресите на подаване и получаване и определяне на следващото обработващо звено и на следващата операция (приемо-предаване, сортиране, транспорт и т.н.);
- За улеснение на потребителите, които са част от корпоративни клиенти, генериращи голям обем от заявки за куриерски услуги, ИКИС трябва да предложи механизъм за

импортиранте на данни за заявки, които предварително са структурирани в електронни файлове;

- ИКИС трябва да предлага възможност за плащане на услугата и на наложения платеж по банков или електронен път. Кандидатите трябва трябва предвидят интеграция с електронен ПОС терминал, предоставян през услугата 3-D Secure на “Борика-Банксервиз” АД;
- За клиенти, които са юридически лица, ИКИС трябва да предложи функционалност за издаване на фактури;
- След регистрацията на заявка за куриерска услуга в ИКИС трябва да се генерира уникален номер на товарителница, който да бъде достъпен от клиентите.

Плащане

Както е отбелязано в секция “Управление на заявки за куриерски услуги” ИКИС трябва да предоставя различни механизми за безналични плащания на куриерските услуги, заявени от конкретен потребител. При избор на безналично плащане, съответните пратки не подлежат на отчитане от страна на Куриер (вж. секция “Отчитане на куриерската дейност”).

За клиентите, които могат да плащат по банков път, ИКИС трябва да представя справка със задълженията към момента.

Справки

За всеки потребител, клиент на ИКИС, трябва да се предоставя широк набор от оперативни справки, свързани основно с:

- Заявките за куриерски услуги;
- Получените и предадени пратки към съответния потребител като получател и/или подател;
- Задълженията на потребителя. При разминаване на описа на пратка от клиент и контролната верификация (вж. секция “Приемане/предаване директно от/към Куриер”) са възможни разминавания между първоначално калкулираната цена (на база данните, предоставени от клиента) и реално дължимата (на база точно претегляне, определяне на обем и пр.). За тези случаи ИКИС трябва да предоставя информация на допълнително дължимите средства или надплатените такива.

Точният набор от справки, достъпни за клиенти през модула на ИКИС, ще бъдат дефинирани на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.

Основна бизнес логика

Описаните по-горе функционални изисквания и модули на ИКИС са в контекста на потребителския интерфейс на системата и съответните възможности, които тя трябва да реализира в тази връзка.

В настоящата секция е описана по-важната бизнес логика, която трябва да се реализира от Изпълнителя и която се използва от останалите модули на системата. Основните функции са представени графично чрез Фигура 5 - Основна бизнес логика по-долу:



Фигура 5 - Основна бизнес логика

Управление на пратки

Тук влизат данните и необходимите функции, които ИКИС трябва да съхранява, обработва и предоставя на всички модули. В база данни на системата трябва да се съхраняват като минимум следните данни:

- Баркод (съдържащ като минимум идентификатор на товарителницата);
- Адрес на подаване, подател (име, фамилия, мобилен телефон, ПК, населено място, ул. №, жк, бл. вх.);
- Адрес на доставка, получател (име, фамилия, мобилен телефон, ПК, населено място, ул. №, жк, бл. вх.);
- Дата на подаване
- Час на подаване
- Дата на доставяне
- Час на доставяне
- Тегло на пратката
- (обемно тегло – опционално)
- Брой пакети
- Вид на пратката – документна, стокова, обр. разписка, наложен платеж, обратни документи, служебна и т.н.
- Особености на пратката – чупливо, експресна, фиксирана дата на доставка, магазинаж, фиксиран час на доставка, обявена стойност, наложен платеж, за сметка на получателя, съботна доставка, групова пратка;
- Вид на доставката – градски, междуградски, международен;
- Стойност на услугата
- Статус на плащането – платена, по договор, за сметка на получателя, наложен. платеж и т.н.;
- Действаща отстъпка;
- ИД на приелия плащането/ИД на офиса, приел плащането;
- Приел пратката, доставил пратката и всички звена/служители по веригата, обработвали пратката;
- Забележки/бележки относно вида и съдържанието;
- Данни за събитията, настъпили с пратка в рамките на логистичната мрежа.

Данните, които трябва да се поддържат за една пратка в ИКИС, влизат в състава на няколко информационни обекта (вж. секция “Основни информационни обекти”) и като така те следва

да се разпределят в набор от таблици, следвайки добрите практики за нормализация на данните в релационни бази данни.

Относно пратките ИКИС трябва да предоставя функции, чрез които да се регистрират всички събития с дадена пратка, настъпили в рамките на логистичната мрежа на компанията. Тези събития и натрупаната за тях информация трябва да се използват:

- за проследяване на пратка от страна на клиентите;
- повишаване нивото на контрол и на качеството на приемо-предаването в логистичната мрежа.

Трябва да се подчертае необходимостта от функции на системата за обработка на вътрешни пратки, които представляват пакети/палети или чували с нормални пратки. Тези пратки се използват единствено и само в логистичната мрежа при преноса между логистичните центрове. Те са и резултат от сортирането на изходящия поток от пратки от всеки офис или логистичен център.

Куриерска услуга за дадена пратка и по-точно приемо-предаването на пратки към получателите/подателите се извършва на база заявка, към която са свързани данните за пратката, както и за условията, по които услугата трябва да се извърши. В тази връзка ИКИС трябва да предоставя следните функции:

- Създаване на нова заявка за предаване или за приемане на пратки;
- Безналично плащане на заявка от клиент;
- Промяна на заявка. Тук от особено значение са различните състояния, в които една заявка може да се намира. Основните потребители, които могат да променят статуса, са куриерите, които реално обслужват заявките. Детайлното описание на статусите и работния поток при обработката на заявките ще се прецизират на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта;
- ИКИС може да предостави механизъм за нотификация по SMS и/или електронна поща, когато по дадена заявка Куриер ще посети подател или получател.

Управление на товарителници

Всяка пратка трябва да бъде съпроводена от товарителница, която може да се разглежда като документ, съдържащ информация за предоставяната куриерска услуга от компанията. Това важи, както за пратките, приемани и предавани директно от/към клиентите, така и за вътрешните (в логистичната мрежа на компанията) пакети, палети и чували.

Всяка товарителница има уникален идентификатор или номер в системата, който придружава съответната пратка физически като прикрепен баркод. Всички потребителски действия в ИКИС, които се извършват логистичната мрежа на компанията, трябва да са ориентирани към работа с този баркод, което налага тясната интеграция на системата с баркод четци в голям брой точки.

Допълнителна информация може да се намери в секциите: “Сортиране на пратки” и “Приемане / предаване на пратки”.

Като функции ИКИС трябва да предоставя следните такива:

- Генериране на уникален номер за всяка пратка (независимо от типа ѝ);
- Намиране на пратка по товарителница, заедно с цялата съпътстваща я информация и събитията, настъпили в логистичната мрежа;
- Кодиране на номера на товарителница в баркод с подходящ формат.

Ценообразуване

От гледна точка на коректното осчетоводяване на приходната част от дейността на компанията, оттук и на финансовите резултати, ценообразуването е един от най-важните процеси или компоненти, които трябва да бъдат реализирани в ИКИС.

За правилното определяне цената на дадена куриерска услуга ИКИС трябва да обработи данни за:

1. Специалните търговски условия за всеки клиент (ако има такива). За повече информация вж. секция “Управление на клиенти и договори”.
2. Данните за самата пратка (обем, тегло, направление и др.);
3. Типа на заявената услуга (документна, стокова, обратна разписка, експресна поръчка, наложен платеж и пр.);
4. Стандартните ценови условия на компанията, които могат да се задават от Администратор на системата (вж. секция “Управление на класификатори и номенклатури”);
5. Стандартните нива на отстъпки.

За всяка заявка за услуга (поръчка) ИКИС трябва коректно да изчислява цената. Цената трябва да може да се променя в случай, че данните за пратката, които клиент е предоставил, не са коректни (вж. секция “Приемане/предаване директно от/към Куриер”). След финалната корекция на цената, ИКИС трябва да я „заклучи” за последващи редакции.

При поискване от Клиент ИКИС трябва да може да издаде фактура, съдържаща всички необходими реквизити, използвайки и данните на Клиента.

Управление на потребители

От гледна точка на работата на системата като софтуерно приложение, потребителите заемат централно място. Всеки регистриран потребител трябва да може да се идентифицира в системата, след което на база своите привилегии да получи достъп до съответните функционалност и потребителски интерфейс.

В ИКИС работят основно два типа потребители:

- Вътрешни - служители на компанията или Български Пощи ЕАД, които използват системата при обработката на заявките и пратките;
- Външни - Клиенти, които ползват информационните услуги, предоставяни през ИКИС.

По преценка на кандидатите може да се предложи разделяне на хранилищата на едните и на другите потребители в отделни таблици с оглед на по-лесно управление.

Относно управлението на потребителите ИКИС трябва да предостави следните функции:

- Данните за всеки потребител са организирани в профили, включващи като минимум лични данни, данни за контакт, адрес, права на достъп. Данните за контакт и адрес за вътрешните потребители са опционални;
- Регистрация на нов профил;
- Промяна на профил. Някои от данните за профил да не могат директно да се редактират от съответния потребител, напр. привилегиите и ролята на вътрешен потребител. Последните трябва да се променят единствено от Администратор на системата;
- Деактивиране на профил;
- Потвърждаване на профил. Важи за новорегистрираните профили на Клиенти преди да могат да използват системата (вж. секция “Регистрация на нов потребител”);
- Идентификация на потребител. След подаване на валидна комбинация потребителско име и парола ИКИС трябва да обработи всички данни от профила преди да предостави достъп до функциите на системата;
- Управление на роли от страна на администраторите на системата:
 - Създаване;
 - Редактиране;
 - Деактивиране;
 - Извличане.
- Привилегиите са статичен набор от права за достъп до данни, функции и потребителски интерфейс от системата и не подлежат на управление от потребители на ИКИС.

Интеграция с външни системи

Цялостното обхващане на куриерската дейност на компания налага ИКИС да комуникира и обменя автоматизирано (без необходимост от човешка намеса) данни с външни системи. По-важните от тях са:

Виртуален/електронен ПОС терминал.

ИКИС трябва да се интегрира с 3-D Secure услуга на Борика-Банксервиз за сигурни разплащания с банкови карти в Интернет. В зависимост от избора на начин на заплащане на куриерска услуга, ИКИС трябва да се интегрира с тази услуга. Успешното разплащане (т.е. успешна картова транзакция) трябва се отрази в ИКИС като резултат от тази интеграция.

Основно изискване тук е ИКИС да не съхранява никаква финансова и картова информация за своите клиенти.

Счетоводната система на Възложителя

На определен период или при поискване на Администратор на системата, ИКИС трябва да:

- Предостави данни за обработените в системата пратки, както и съответните приходи, които впоследствие са обект на различни счетоводни операции в обхвата на самата счетоводна система. Предоставянето следва да се извършва чрез автоматизирано зареждане. ИКИС трябва да поддържа списък със заредените данни с цел защита от повторно зареждане;
- Извлече данни от счетоводната система. Извличането следва да се осъществи като автоматизирано зареждане от счетоводната система на Български пощи ЕАД към

ИКИС. Обект на тази интеграция са плащанията за куриерски услуги, извършени по банков или касов път.

За целите на издаване на фактури от ИКИС, последната може да предлага интеграция в реално време със счетоводната система на Възложителя.

Повече данни за системата и възможностите за интеграция може да се намерят в секция “Техническа и информационна обезпеченост на Възложителя” по-горе.

Система за проследяване на пратки

За международните пратки ИКИС трябва да предоставя функцията за проследяване на системата, оперирана от “Postal Technology Centre”, IPS Web Tracking.

За целите на интеграцията ИКИС трябва да предоставя съответните функции под формата на услуги, достъпни от упоменатата система.

Повече данни за системата и възможностите за интеграция ще бъдат предоставени на избрания изпълнител на етап „Изготвяне на системен проект”

Интегрирана система за пощенски парични преводи

По отношение на интеграцията с експлоатираните от Възложителя системи за парични преводи, ИКИС трябва да предоставя възможност за автоматичен обмен на данни с тях. Конкретните параметри ще бъдат предоставени на Изпълнителя на стадий „Разработка на системен проект”.

Електронни магазини

Предвид очакваните от изпълнението на проекта по настоящата обществена поръчка резултати (вж. секция “Цели на проекта”), ИКИС трябва да предоставя набор от интеграционни услуги, чрез които електронни магазини, имащи договор с компанията, да могат да регистрират заявки за куриерски услуги. Въпросните услуги трябва да могат да обменят необходимите данни за коректно предоставяне на куриерска услуга, като в същото време се осигурят високи нива на защита и неправомерен достъп.

Детайлната техническа спецификация, определяща изискванията за интеграцията с електронни магазини, ще бъде прецизирана на етап “Изготвяне на системен проект” от изпълнението на проекта.

В предложението си за участие в настоящата обществена поръчка Участниците трябва да опишат архитектурата на системата по отношение интеграцията с електронни магазини като вземат предвид съответното предложение в ценовата си оферта.

Деловодни системи

За корпоративните клиенти, генериращи по-голям обем заявки за куриерски услуги, ИКИС трябва да предлага набор за автоматичен импорт на данни в структуриран вид. Данните се експортират от различни системи, най-вече деловодни, и се зареждат в ИКИС посредством

клиентския модул. Това ще позволи на съответните потребители да регистрират голям брой заявки за куриерски услуги с еднократно зареждане на данни.

Нефункционални изисквания към системата

ИКИС трябва да се разработи на базата на съвременните ИТ стандарти, технологични средства и най-добри практики. Подходът при разработката трябва да гарантира итеративно и гъвкаво предоставяне на функционалността в хода на проекта. Системата трябва да бъде проектирана и реализирана с оглед лесно разширение, надграждане и развитие в бъдеще, т.е. избраният подход за разработка, както и архитектурата на системата не трябва да предполагат ограничения, свързани с функционалното ѝ надграждане.

Всеки кандидат трябва да декларира липсата на ограничения по отношение на:

- ИКИС и релационната база данни, на която системата е изградена, да не налагат лицензионни (или други) такси;
- ИКИС и релационната база данни, на която ИКИС е изградена, да не налагат лицензионни или други такси, свързани с времето и/или срока на работа;
- ИКИС и релационната база данни, на която ИКИС е изградена, да не налагат лицензионни или други такси, свързани с броя работни места и точки, от които ще се достъпва системата.

ИКИС трябва да осигури механизъм за обмен на данни и програмен интерфейс за връзка с други информационни системи и приложен софтуер. Системата следва да се разработи като такава, базирана на услуги за по-лесно осигуряване и реализиране на различните изисквания (описани по-горе) за интеграция и комуникация с други системи.

Освен на описаното дотук в настоящата секция, ИКИС трябва да отговаря на следните нефункционални изисквания, както следва:

Изисквания към потребителския интерфейс

- ИКИС трябва да предостави интуитивен, удобен и уеб базиран потребителски интерфейс на български език. В тази връзка, задължително изискване е всички екрани, предназначени за служителите на Възложителя (куриер, диспечер, оператор и др.), които директно обслужват клиенти, да позволяват работа с клавиатура, чрез което да се осигурява бързо и точно взаимодействие между потребителя и ИКИС, съответно - бързо обслужване на клиентите.;
- Възможностите за скролиране в двете посоки (хоризонтално и вертикално) на екранните форми, с които работят потребителите, обслужващи клиенти, трябва да се избягват, където това е възможно;
- Изгледът на потребителския интерфейс на ИКИС трябва да бъде съобразен с наличната техника по отношение на монитори на Възложителя, описана в секция "Техническа и информационна обезпеченост на Възложителя" по-горе, както и със следните минимални характеристики:
 - 1280 x 1024;
 - 480 x 800;
 - 1080p;
 - 720p.

- Потребителският интерфейс трябва да осигурява визуална помощ, лесно достъпна за потребителя, под формата на tool tip-ове (задължителни за по-важните контроли в различните екранни форми), контекстни менюта (където това е приложимо) и др. информационни етикети и визуални области;
- Потребителският интерфейс задължително трябва да издава необходимите съобщения за извършваните от потребителя действия, в т.ч. говорими съобщения грешки, възникнали при валидацията на данните и/или при тяхната същинска обработка. В тази връзка ИКИС задължително трябва да подлага на валидация данните, въвеждани от потребителите, преди тяхната обработка;
- Графичното оформление на уеб базирания потребителски интерфейс трябва да бъде съобразено с корпоративната идентичност на Възложителя, като включва (като минимум) съответните цветови гами, графични изображения (изображения от тип лого), шрифтове и др. стилистични особености;
- В модулите на ИКИС, където е допустимо изтриването на информация, модификация на базата данни и/или други отговорни операции (необратими действия), задължително потребителският интерфейс да предоставя междинна стъпка, изискваща допълнително потвърждение от страна на потребителя преди реалното изпълнение на операцията;
- ИКИС трябва да предоставя достъп само до опции в менюта и право на достъп до функционалности, съответстващи на правата на съответния потребител;

Експлоатационни изисквания

Предвид критичността на ИКИС по отношение бизнеса на Възложителя, ИКИС трябва да отговаря на следните минимални характеристики и изисквания:

- Средно време за обработка на заявките от различните екрани (в това число не влизат екраните, от които се стартират и визуализират справки) - не повече от 3 сек (виж секция „Очаквани обеми на данните”.);
- Средногодишна наличност на системата - 99%;
- В хода на проекта Изпълнителят трябва да предложи стратегия и механизъм за осигуряване на хоризонтално скалиране, с цел да се отговори на промени в изискванията за натоварване, обем на данните, брой потребители;
- Да предлага работещи процедури за създаване на резервни/архивни копия на базата данни (backup) и възстановяване от такива копия (recovery) до напълно функционираща система;
- Да предлага работеща стратегия за ефективно управление на исторически данни;
- Предложените експлоатационни варианти следва да са адекватно съвместими с наличните хардуерни възможности и софтуерни платформи, описани в секция „Техническа и информационна обезпеченост на Възложителя”

Изисквания към хардуер, комуникации, системен и базов софтуер

Относно хардуер, комуникационно оборудване, системен софтуер и свързаност, техническите предложения на Участниците трябва да са съобразени с наличните ресурси, описани по-горе в секция “Техническа и информационна обезпеченост на Възложителя”, без необходимост от закупуване на допълнителни ресурси или качествено или количествено

нови платформи и технологии. В случай, че за постигане на изискванията, посочени в настоящия документ, са необходими допълнителни ресурси (качествено и количествено), всеки Участник трябва да опише основните им характеристики, като задължително включи оценка на необходимото количество (лицензи или друг параметър, напр. мрежови капацитет, обем памет и др.) нови ресурси, както и финансовата им стойност.

Относно базовия софтуер ИКИС трябва да отговаря на следните минимални изисквания:

- Данните, които се събират в и обработват в системата, трябва да се съхраняват в релационна база данни;
- Бизнес логиката и тази, от която се генерира изходния HTML код за визуализация на потребителския интерфейс на брауъра на потребителя или общо приложния слой, трябва да се разработи на обектно-ориентирана, силно- типизирана платформа (Java или еквивалентна) с компонентен модел, работещ в контейнерна среда, осигурявана от приложен сървър;
- За целите на бъдещото развитие на системата и приложният сървър, и базата данни трябва да:
 - Работят в рамките на 64-битова хардуерна архитектура;
 - Предлагат дистрибутиви за основните и най-разпространените операционни системи – Linux и Microsoft Windows;
 - Предлагат (вградени) механизми за изграждане на високонадеждни конфигурации (active-active или active-passive);
 - Системата и нейните компоненти трябва да могат да работят във виртуална инфраструктура;
 - Не ограничават Възложителя да инсталира и разполага допълнителни приложения (ползващи същите технологии) върху инфраструктурата на ИКИС.

Архитектурни изисквания

ИКИС трябва да бъде проектирана и реализирана като многослойна информационна система. Основно изискване е отделните слоеве да могат да се разполагат, както на една, така и на отделни машини, т.е. и архитектурата, и реализацията не трябва да ограничават логическото и физическото обособяване на слоевете.

Комуникацията между отделните слоеве може да се базира на стандартни програмни интерфейси и протоколи, с което да се гарантира лесна подмяна в реализацията на определен слой, без това да се отразява на останалите.

Архитектурата и реализацията на ИКИС трябва да предотвратяват директен или неоторизиран достъп до данните или нейната бизнес логика.

Недопустимо е реализация на една или друга функционалност или бизнес логика да присъства в повече от един модул или слой. Когато една функционалност, реализирана в един модул, е необходима в друг, то ИКИС трябва да предостави въпросната функционалност като услуга.

Изисквания за защита и информационна сигурност

По отношение на информационната сигурност и защитата на данните ИКИС следва да отговаря на следните изисквания:

- трябва да осигурява цялостност на данните при режим на работа на много потребители;
- трябва да реализира модел за достъп до функционалност и данни, базиран на привилегии и роли, като отделните потребители в системата имат достъп единствено до данните и функционалността (вкл. потребителски интерфейс), който съответства на техните привилегии и роли;
- данните за потребителите, включително уникалните идентификатори за автентикация (потребителско име, парола и др.), трябва да са организирани в потребителски профили;
- трябва да предоставя потребителски интерфейс за администраторите за управление на ролите и потребителите в ИКИС;
- потребителски профили на служителите трябва да се създават единствено от администраторите на системата през съответния потребителски интерфейс;
- клиентите на Възложителя трябва да имат възможност сами да регистрират потребителски профил;
- НЕ трябва да позволява стандартните потребители, които са служители на Възложителя, сами да променят ролите и привилегиите, които са им дадени;
- трябва да позволява достъп само след успешно идентифициране на потребителя. Идентифицирането да се извършва чрез проверка на уникално потребителско име и парола;
- паролите на потребителите трябва да се съхраняват в базата данни в криптиран (или силно хеширан) вид. Потребителите трябва да могат да променят паролите си самостоятелно;
- комуникацията между браузъра на потребителите и приложния слой трябва да се осъществява задължително посредством криптиран протокол (HTTPS).

В допълнение ИКИС трябва автоматично да поддържа журнал с всички действия в системата, извършвани от потребителите, включващ като минимум:

- успешните и неуспешните опити за вход;
- служебна информация за всички действия на потребители (с дата и час), касаещи регистриране, промяна и/или изтриване на данни.

Журналът трябва да е достъпен единствено за администратори на системата през потребителския интерфейс на системата, който НЕ предоставя възможност за редакция на данните.

Очаквани обеми на данните

След въвеждане в експлоатация, ИКИС трябва да работи според изискванията, описани в секция “Експлоатационни изисквания” като се отчетат следните очаквани обеми данни и натоварвания:

- Брой обслужвани в базата данни товарителници – 3-5 млн.;
- Конкурентна работа на не по-малко от 200 потребители;
- Общ брой регистрирани потребители – не по-малко от 10 000;
- Общ брой потребители (регистрирани и нерегистрирани) – не по-малко от 100 000.

Описание на дейностите по проекта

В тази секция са описани основните дейности, които Кандидатите се очаква да предложат, а Изпълнителят - да извърши. Описаните дейности трябва да бъдат предвидени и съответно включени в проектните планове на кандидатите/изпълнителя.

Изготвяне на проектен план

Това е първата дейност, която се предвижда да се изпълни в хода на реализацията след възлагането за изпълнение на обществената поръчка на Изпълнителя от страна на Възложителя. Основните задачи, които следва да се изпълнят, са:

- Определяне на подхода и метода за управление на проекта. Тук трябва да се дефинират всички роли в проекта и техните отговорности за двете страни (Възложител и Изпълнител);
- Определяне на подход за управление на промените. Основен момент в тази задача е ясното дефиниране на обхвата на проекта и подхода при необходимост от промени в него, предизвикани от различни фактори в хода на проекта;
- Прецизиране, финализиране и съгласуване на детайлен проектен план. Като основа за проектния план, който следва да се съгласува между Възложителя и Изпълнителя, трябва да се използва проектния план, подаден в предложението на последния, на фаза участие в тръжна процедура.

Проектният план трябва да включва:

- Ясно и точно дефиниран обхват на проекта;
- План за необходимите ресурси и оценка на сроковете;
- Дефинирана методология за изпълнение на проекта;
- План за управление на промените;
- План за осигуряване на качеството на процеса на разработката;
- План за управление на риска, регламентиращ начина на определяне на рисковете и заплахите при изпълнение на системния проект, както и превантивните стъпки за недопускане негативното влияние на даден риск или заплаха върху проекта – срокове, качество и бюджет;
- Изисквания към необходимата документация;
- План за провеждане на тестове на Системата;
- План за осигуряване на поддръжката;
- Детайлен план за организиране и осъществяване на обучение.

Изготвеният проектен план се представя за одобрение на Възложителя. В случай на забележки, корекции или допълнения от страна на Възложителя, Изпълнителят е длъжен да ги отрази в срок не по-късно от 5 работни дни.

Изготвяне на системен проект

Системният проект представлява прекия резултат от проектирането на ИКИС. Тази дейност включва следните задачи:

- Определяне на методология и план за изготвяне на системен проект;
- Определяне на концепция за ИКИС на база техническото задание;

- Дефиниране и прецизиране на детайлните функционални и технически изисквания, които трябва да се реализират в следващите дейности в хода на проекта;
- Проектиране на ИКИС, хардуерната и комуникационната инфраструктура и други необходими ресурси за коректната работа на системата в продукционна среда;
- Изготвяне на предложение/прототип на потребителския интерфейс на системата.

Системният проект трябва да съдържа следните компоненти:

- Детайлно функционално описание;
- Архитектурен проект на Системата и модел, включващ:
 - Необходимите софтуерни, хардуерни и комуникационни ресурси за коректната работа на ИКИС в продукционна среда;
 - Основните оперативни процедури и практики за поддръжка на ИКИС от страна на представители на Възложителя;
- Детайлен технически проект на Системата: модули, класове, данни;
- Предложение/прототип за потребителски интерфейс.

Изготвеният системен проект се представя за одобрение на Възложителя. В случай на забележки, корекции или допълнения от страна на Възложителя, Изпълнителят е длъжен да ги отрази в срок не по-късно от 5 работни дни.

Разработка и тестове

Етапът на разработка трябва да съответства на методологията и архитектурата, утвърдени в Проектния план и Системния проект. За разработката Изпълнителят използва собствени ресурси (хардуер, софтуер, комуникационно оборудване). При предаване на етап/фаза от разработката, Изпълнителят разполага ИКИС върху (част от) техническите средства на производствената среда, предоставени от Възложителя за изпълнение на договора.

Етапът за разработка включва изпълнението на следните задачи:

- Разработка на модулите и функционалните компоненти на ИКИС, съгласно изискванията на техническото задание;
- Провеждане на бета-тестове на ИКИС;
- Изготвяне на детайлни тестови сценарии (test cases);
- Изготвяне на документация за обучение на потребителите и администраторите на Системата;
- Тестване на Системата (функционални, интеграционни и тестове за производителност). В рамките на тази фаза се отстраняват разминаванията между изискванията и функционалността на Системата, както и на откритите програмни грешки. Тестовите трябва да удостоверяват изпълнението на изискванията към Системата, залегнали в настоящото Техническо задание;
- Изготвяне на приемателни тестове, съгласно които Възложителят ще проведе приемно тестване на Системата;
- Разработка на методика за миграция и прехвърляне на данни от съществуващата информационна система към ИКИС;
- Изготвяне на план за привеждане на ИКИС в експлоатационна среда и прехвърляне на работата на потребителите от съществуващата система към ИКИС.

Обучение

Ще се провежда само за определени служители под формата „train the trainer”. Изпълнителят трябва да организира и проведе обучение на служителите от различните отделни на Възложителя, с цел те да могат да използват и администрират ИКИС.

Изпълнителят трябва да изготви методология, учебен план и учебни материали.

Възложителят ще осигури необходимите условия (оборудвана зала и персонални компютри) за провеждане на обучението на територията на град София. Списъкът на служителите за обучение ще бъде съгласуван между Възложителя и Изпълнителя в етап Внедряване.

Обучението следва да бъде проведено от квалифицирани специалисти на Изпълнителя, притежаващи опит в провеждането на обучение.

Обучението трябва да включва практически/лабораторни упражнения, които да се проведат от Изпълнителя. То се провежда на служители на Възложителя (разделени на групи, съгласно ролите, които ще изпълняват в ИКИС) и администратори на ИКИС.

Изпълнителят трябва да осигури за обучението Ръководство на потребителя и други необходими за целта учебни материали.

Зареждане на съществуващи данни

В хода на проекта и непосредствено преди активирането на ИКИС в експлоатационна и продукционна среда се очаква данните към момента и за предходната година, намиращи се в текущата информационна система да бъдат прехвърлени в базата данни на ИКИС. При прехвърлянето трябва да се вземат предвид, както структурата на база данни на текущата система, така и на новата такава, като се приложат съответните трансформационни и други обработки.

При зареждането на данни не се допуска липса на записи и/или непрехвърлена информация.

За целите на разработка на процеса по прехвърляне на данните Възложителят ще предостави структурата на базата данни на текущата система, както и тестови данни.

Процесът по прехвърляне на данните следва да се разработи с цел многократно изпълнение като:

- При първоначално зареждане се зареждат всички данни, налични до момента в текущата система;
- При последващи зареждания се зареждат само данните, които за въведени от предходното зареждане до момента.

В хода на обучение администратори на Възложителя трябва да бъдат обучени да извършват прехвърляния на данни между двете системи.

Документация

Минимално изискуемата документация включва:

- Техническа документация на Системата:
 - Описание на изходния код;
 - Детайлно описание на базата данни;
 - Детайлно описание на процедурите за съхранение на данните;
 - Детайлно описание на функциите;
 - Детайлно описание на изгледите;
 - Системни изисквания за експлоатация на Системата;
 - Описание на средата.
- Протоколи от изпълнение на различните етапи заедно със съпътстващите ги документи – Проектен план, Системен проект, Реализация и Тестове, Обучение, Зареждане на данни, Внедряване;
- Декларация за конфиденциалност по представен от Възложителя образец, подписан от всички членове от екипа на Изпълнителя;
- Ръководство за администратора, включващо всички необходими процедури и скриптове по инсталиране, конфигуриране, архивиране, възстановяване, прехвърляне на данни от текущата система и други, необходими за администриране на Системата;
- Ръководство на потребителя;
- Изходния код с коментари и цялата необходима среда за генериране на изпълнимия код (конфигурационни и други параметри, допълнителни компоненти, необходими за компилиране и др.). Всички необходими скриптове за създаване и конфигуриране обектите на Базата/Базите Данни;
- Документацията се изготвя на български език.

Инсталация

Внедряването на ИКИС в реална или пилотна експлоатация се извършва на определеното от Възложителя място, съгласно предложената от Изпълнителя архитектура, на база изискванията на настоящото техническо задание.

Изпълнителят трябва да поеме пълна отговорност за доставката, инсталацията и привеждането в работно състояние на Системата, включително консултации по инсталацията и настройката на хардуера и софтуера, необходим за Системата, както и първоначалното зареждане на данни от базата данни на текущата информационна система.

Системата трябва бъде разработена така, че да работи с голяма производителност и висока надеждност, като осигурява нормалния технологичен процес, предоставя инструменти за архивиране, запазване на резервни копия и възстановяване от срив без загуба на информация и технологично време.

Гаранционно поддръжане

При изготвяне на предложенията Кандидатите трябва да предвидят предоставянето на гаранционна поддръжка. Продължителност на гаранционно поддръжане е минимум 12 месеца. Минимални изисквания към обема на дейностите, включени в гаранционното поддръжане:

- Разрешаване на всички проблеми, които нарушават функционалната работоспособност на ИКИС като:
 - Отстраняване на грешки в програмния код и настройките на ИКИС;
 - Съдействие при промяна на настройките на ИКИС.
- Разрешаване на всички проблеми, които нарушават работоспособността на сървърите на ИКИС като:
 - Диагностициране и отстраняване на проблеми в операционните системи на сървърите и системния софтуер;
 - Диагностициране и отстраняване на проблеми в сървърите за бази данни и приложения;
 - Възстановяване от резервните копия на данни, повредени при аварии или грешки при работа;
 - Преинсталация на сървърите на ИКИС вследствие на дефектирал хардуер.
- В съответствие с вътрешните изисквания на Възложителя да се поддържа необходимото ниво на сигурността на ИКИС:
 - Инсталация и пускане в експлоатация на всички подобрения и допълнения в текущата версия на системния софтуер и операционните системи на сървърите;
 - Инсталация и пускане в експлоатация на всички подобрения и допълнения в текущата версия на сървърите за бази данни и приложения;
 - Актуализиране на настройките на системния софтуер и операционните системи при разкриване на уязвимости;
 - Създаване и съхраняване на еталонни състояния на инсталацията на операционните системи и сървъри при натрупване на промени.
- Инсталация и пускане в експлоатация на всички разработени от Изпълнителя подобрения в текущата версия на ИКИС, свързани с промени в европейското и българско законодателство, касаещи функционалността на ИКИС
- Промени в съществуващи функции в ИКИС, извършвани по писмена заявка на Възложителя и според съгласувания между двете страни План за управление на промените;
- Консултации относно функционалността на ИКИС;
- Преглед и оптимизиране на структурата на данните, индексите и конфигурациите на базите данни, с цел подобряване на производителността;
- Минимални изисквания по отношение на сроковете за реакция при осъществяване на гаранционния сервиз:
 - При грешки с критични последици за основната функционалност на ИКИС или неработоспособност – разрешаване на проблема до 2 /два/ работни часа, считано от уведомяването от страна на Възложителя;
 - При грешки, водещи до затруднение в процеса на работа (функциониране в ограничен режим) – разрешаване на проблема до 8 /осем/ работни часа, считано от уведомяването от страна на Възложителя;
 - При грешки с минимални последици за нормалното обслужване на бизнес процесите - разрешаване на проблема до 3 (работни) работни дни, считано от уведомяването от страна на Възложителя.

План и график за изпълнение на проекта

Като част от предложението всеки Кандидат следва да представи предварителен проектен план за изпълнение на работата по настоящата обществена поръчка. Този план следва да отговаря на следните изисквания:

- Общата продължителност на проекта не може надвишава 12 месеца от датата на сключване на договора;
- Дейностите в плана следва да се обособят в следните етапи: *Анализ и проектиране*, *Разработка и Внедряване*;
- За всеки етап Кандидатите следва предоставят информация за:
 - Кратко описание на етапа;
 - Основни задачи, включени в етапа (подетапа), съгласно изискванията на техническото задание и очакваните дейности, описани в секция “Описание на дейностите по проекта”;
 - Участници в етапа от страна на Изпълнителя;
 - Прогнозен общ брой човекодни за изпълнение на задачата, от страна на Изпълнителя;
 - Начална и крайна дата на задачата;
 - Кратко описание на резултата (доставка) в следствие на изпълнение на задачите.

Продължителността на отделните етапи и очакваните резултати следва да бъдат съобразени с предварителния проектен план на Възложителя, който изглежда така:

№	Етап	Дейности	Очаквани резултати	Очаквана продължителност
I	Анализ и проектиране	Изготвяне на проектен план	Проектен план, според изискванията в секция „Изготвяне на проектен план”.	До 12-та седмица от подписване на Договор
		Анализ на изискванията	Дефинирана методология и план за изготвяне на системен проект; Определена концепция за ИКИС на база техническото задание; Дефинирани и прецизирани детайлни функционални и технически изисквания, които трябва да се реализират в следващите дейности в хода на проекта	
		Проектиране на ИКИС	Завършен проектен план, според изискванията в секция “Изготвяне на системен проект” и прототип на потребителски интерфейс	

2	Разработка	Разработка на модулите на ИКИС	Разработени всички модули и компоненти от ИКИС, съгласно изискванията в системния проект	До 44-та седмица от подписване на Договор
		Разработка на тестови сценарии за приемане на системата	Тестови сценарии за приемане на ИКИС от Възложителя	
		Изготвяне на необходимата техническа документация за ИКИС	Различни ръководства и документация, съгласно изискванията в секция "Документация".	
		Изготвяне план за внедряване на ИКИС в експлоатационна среда	План за внедряване на ИКИС	
		Изпълнение на тестовете за приемане на ИКИС	Изпълнени тестови сценарии, потвърждаващи коректната реализация на ИКИС	
3	Внедряване	Обучение на ключови експерти, които ще обучават останалите потребители за работа със системата	Обучени експерти за извършване вътрешни обучения на всички потребители за работа с ИКИС	До 52-та седмица от подписване на Договор
		Инсталация на ИКИС в експлоатационна среда	Внедрена, работеща и достъпа ИКИС в продукционна среда.	
		Миграция и прехвърляне на данни от текущата система на Възложителя	Заредени необходимите за правилното функциониране на ИКИС данни от съществуващата система.	

След подписване на Договор за изпълнение между Възложителя и Кандидата, спечелил настоящата обществена поръчка, в хода на етап "Анализ и проектиране" проектният план на Изпълнителя ще бъде прецизиран, съгласуван с и одобрен от Възложителя.