

БАЗОВА ИНФОРМАЦИЯ

за

**индикативно ценово предложение за внедряване на цялостна платформа,
осигуряваща възможност за предоставяне на нови услуги и
интегриране на настоящи и бъдещи софтуерни решения за нуждите
на "Български пощи" ЕАД**

Въведение

Съвременното развитие на информационните технологии, предоставящо възможност за висока степен на интеграция, както и динамиката и изискванията на съвременния бизнес не само позволяват, но и налагат по-качествено, по-ефективно и по-бързо обслужване на гражданите и бизнеса при взаимодействието им с предлагащи услуги оператори. Изграждането на WEB базирана платформа за обслужване на гражданите и бизнеса на едно гише, чувствително ще повиши общото доверие и удовлетвореност на клиентите, като ще даде възможност за допълнително и безпроблемно увеличаване на броя на услугите, които „Български пощи“ ЕАД предлага.

Голяма част от дейностите в „Български пощи“ ЕАД по предоставянето на услугите се извършват от различни софтуери с неунифициран вид (User Interface) за служителите, което допълнително затруднява работата, забавя обслужването на клиентите и води до общо незадоволство в предоставяните от "Български пощи" ЕАД услуги. Сравнени с пощенски оператори от други европейски страни (пр. Френски и Унгарски пощи), "Български пощи" ЕАД изостава драстично с дигиталната си база, с която работи, както и липсващото дигитално присъствие във все по-технологичен интернет свят. По тази причина от Регионалните управления постъпват искания за изграждане на модерни софтуери и за замяна на вече остарели и трудни за поддръжка такива.

Съществуващите информационни системи и приложения в „Български пощи“ ЕАД, обслужващи бизнес-процесите се характеризират с много на брой (над 80) разнородни приложения, разработени на различни платформи.

Налична е несъвместимост на приложенията поради използването на различни технологични платформи и необходимост от обособяване на специални работни места, в зависимост от използвания софтуер. Има дублиране на функционалност между приложенията, както и дублиране на въвеждането на информация в 2, 3 и повече системи, което се наблюдава дори в критичните процеси при сортиране на пратки и колетите. Липсва интеграция между съществуващите софтуерни системи, което води до невъзможност за осъществяване на оперативен контрол, както и до невъзможност за проследяване на операциите по извършване на която и да е услуга от възникването ѝ до крайния стадий на обработка.

Недостатъчна е бързината и оперативността на информацията, получавана от управленския състав, като такава изобщо липсва понякога. Информация за себестойност на услугите се получава 4 месеца след изтичане на периода, което затруднява вземането на решения относно политиката на дружеството.

Повечето от използваните софтуерни приложения са написани с остарели технологични средства за разработка и имат ниска степен на интегритет на съществуващите приложения и липса на разработени интерфейси за нововъведените технологични решения.

Не съществува единна информационна система, която да имплементира всички процеси и да автоматизира дейността на цялата организация и да дава информация за финансовото състояние на дружеството, на база на която да се вземат добри управленски решения, като съсредоточаване на ресурси към печеливши дейности, намаляване на разходите, умело и ефективно управление и преразпределение на човешкия ресурс.

Липсва система за приемане на други валути и тяхното конвертиране, включително и от лев в евро.

Цели на проекта и очаквани резултати

„Български пощи“ ЕАД е основен пощенски оператор, който чрез мрежата си от близо 3000 пощенски станции на територията на цялата страна предоставя на своите клиенти богато разнообразие от пощенски и търговски услуги. Част от услугите са:

- Универсални и неуниверсални пощенски услуги;
- Пощенски Паричен Превод;
- Хибридна поща, митническо обслужване;
- Търговска дейност;
- Инкасиране на битови сметки, задължения към мобилни оператори, доставчици и др.;
- Регистриране на предплатени карти на мобилните оператори;
- Други услуги.

Основната цел на платформата е модернизиране и усъвършенстване предоставянето на пощенски и търговски услуги на „Български пощи“ ЕАД на своите клиенти. С внедряването на платформата ще бъдат постигнати и следните специфични цели:

- Създаване на унифициран модел за обслужване на клиенти на едно гише;
- Автоматизация и модернизация на обслужването на клиенти;
- Повишаване на качеството на обслужване на клиентите;
- Създаване на условия за пълно проследяване на операциите по предоставяне на услуги;
- Постигане на оперативен контрол в реално време;
- Намаляване на рисковете от злоупотреби;
- Намаляване на възможностите за допускане на техническите грешки.

Целева група на Платформата представлява цялата пощенска мрежа от регионални и пощенски единици, ръководството на дружеството на всички нива, както и клиентите на „Български пощи“ ЕАД. Дейностите включват:

- Извършване на анализ на съществуващата информационна инфраструктура на „Български пощи“ ЕАД и на внедрените в нея функционалности;
- Доставка и внедряване на готова платформа за предоставяне на финансови услуги за нуждите на „Български пощи“ ЕАД;
- Конфигуриране на Платформата и предоставянето на други допълнителни услуги, съгласно техническото предложение, включително изготвяне на уеб-дизайн - за изпълнение на дейностите по създаване на потребителски интерфейс (структура, навигация, визия, графика, типография) и фронт-енд шаблони;
- Внедряване и интеграция на готов куриерски софтуер за нуждите на „Български пощи“ ЕАД;
- Предоставяне на правото на използване (Лиценз) на Платформата;
- Обучение на ключовите потребители на Платформата;

- Гаранционна поддръжка;
- Извънгаранционна поддръжка.

Общи изисквания към платформата

Предложеното решение трябва да бъде базирано на модерни Информационни Технологии (ИТ) и функционалности, които да подsigуряват непрекъсваема и сигурна работа на процесите на „Български пощи“ ЕАД.

С цел бързото подобряване на качеството на услугите предлагани от „Български пощи“ ЕАД и пускането на нови такива - Решението трябва бъде доставено чрез готова (напълно разработена) платформа COTS - Commercial Off The Shelf (софтуер до ключ), която да може лесно да се адаптира за текущите и бъдещи нужди на „Български пощи“ ЕАД.

В допълнение към платформата - да има съществуващи модули отново (COTS) за надграждане на платформата, чрез които да се покрият всички текущи, както и бъдещи нужди на „Български пощи“ ЕАД. Решението да позволява лесно разработване на нови модули, които да се възползват от всички функционалности на платформата и да работят в пълен синхрон с другите подобни.

Платформата да бъде базирана на слоеве, върху които да работят модули за отделните функции и лесно да се създават нови такива. Всеки един модул трябва да бъде независим от другите и да позволява неговото спиране/пускане/обновяване/разширение без това да влияе на другите модули. Платформата трябва да следи самостоятелно, натоварването си и чрез предварително настроени правила и политики да може да се самоконфигурира (разширява) с цел безпроблемната работа на клиентите на „Български пощи“ ЕАД. В следващите точки и подточки са изброени минимален списък от характеристики и функции, които трябва да се предоставят от предложеното решение:

Основен модул (Платформа)

- Контрол на версиите - да може лесно и бързо да се доставят нови версии на отделните модули.
- Сигнали и известия - да могат да се наблюдават, измерват, записват и изпращат съобщения по различни канали, относно събития и стойности на наблюдавани параметри.
- Отчети/справки - да могат да се извършват отчети и справки по параметрите и функциите на Платформата.
- Многоезичност - да поддържа възможност за добавяне на повече от един чужд език (английски и др.).
- Безопасност - да отговаря на съвременни правила за ИТ сигурност.
- Непрекъсваемост и резервираност - да осигурява непрекъсната работа 24/7 на процесите на „Български пощи“ ЕАД.
- Балансираност - Автоматично да се балансира натоварването между работещите сървъри.
- Автоматизирана производителност и мащабиране - да може автоматично да расте хоризонтално и вертикално при нужда.

- Финансови и счетоводни операции - платформата да предоставя пълен набор от финансови и счетоводни операции съобразно локалните регулаторни закони и правила на Република България.

Администрация

Модул, който предоставя централизирано управление на (създаване, изтриване, модифициране, обновяване):

- ✓ Потребители и групи
- ✓ Правила за достъп
- ✓ Роли и права за достъп
- ✓ Бизнес единици/клонове
- ✓ Продукти
- ✓ Вътрешни счетоводство сметки
- ✓ Различни нива на клиентска информация – KYC

- **Канали за достъп** - Платформата да позволява различни канали за достъп на крайните потребители (вътрешни и външни за “Български пощи” ЕАД) - Web, Mobile, API
- **Интеграционна шина** (функция) - Модул, който да предоставя възможност за интеграции, както със стари така и с модерни ИТ системи (подробно описание следва по-надолу)
- **Функционални модули** - всички модули, които да покриват текущите и бъдещи нужди на “Български пощи” ЕАД, трябва да бъдат построени върху основния модул използвайки неговите предимства и функционалности.

Интеграционен слой

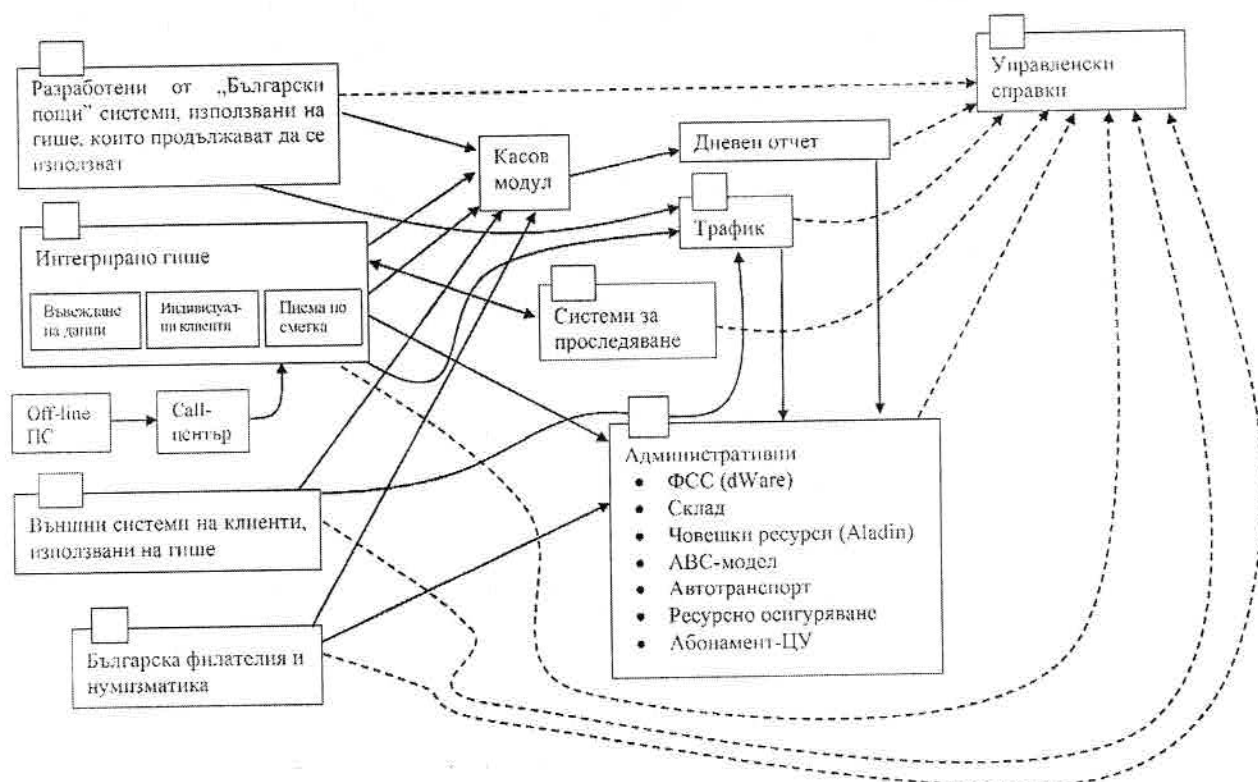
За да бъде успешен процеса по дигитализация на процесите на “Български пощи” ЕАД, има нужда предложената платформа да се интегрира със съществуващите ИТ системи и също така да позволява бързото и лесно интегриране с всякакви бъдещи ИТ системи. За целта трябва да бъде покрит като минимум следният обхват:

- **Рамка:**
 - ✓ Маршрутизатор на съобщения (API Gateway);
 - ✓ Идентификатор на входна точка за съобщения;
 - ✓ Преводач на съобщения;
 - ✓ Филтър на съобщения;
 - ✓ Балансиране на натоварването;
 - ✓ Регистрационен файл за проверка;
 - ✓ Системен регистър на събития;
 - ✓ Регистър на хронологията на бизнес операциите;
 - ✓ Услуга за удостоверяване на идентичност;
 - ✓ Поддръжка за облачно и сървърно внедряване;
 - ✓ Вертикална и хоризонтална мащабируемост;
 - ✓ Поддръжка на SSL криптиране;
 - ✓ Съвместим с GDPR, криптиране на всички чувствителни данни на клиента;
 - ✓ Документация за API.
- **Адаптери/Конектори** - свързването към различни решения и протоколи да става през стандартизирани адаптери/конектори (rest, soap, batch files)

- Поддържани интеграционни модели - синхронен, асинхронен, агрегация на данни, разделяне на данни
- Управление на Идентичност
- САК Адаптер (SCA) - силна автентификация на клиента

Интеграции със системи на „Български пощи“ ЕАД

Структура на информационната система на „Български пощи“ ЕАД
(съществуващи и нови модули, обработващи информация в пощенските станции, администрациите на нива ОПС, РУ, ЦУ и управленска информация)



Основни софтуерни продукти, които осигуряват пощенските услуги и бизнес процеси на дружеството и трябва да се интегрират в платформата на първи етап:

- 1) **Интегрирана Автоматизирана Система за Управление на Търговската Дейност (ИАСУТД) PAWN** - издаване на бонове, автоматично издаване на сторно-бележки при анулиране на услуга.
- 2) **Информационна система Електронен пенсионен картон (ЕПК)**
- 3) **„Платформата за автоматизиране на дейностите по предоставяне на пощенски услуги, отговарящи на пазарните потребности и електронната търговия“ (PostalServices).**

- 4) **Софтуерен продукт MoCa** - комплексно решение за инкасиране на сметки на контрагенти.
- 5) **Система за проследяване Track&Trace** - директен импорт на информацията за приетите пратки, промяна на данните при промяна адреса на получател, директна смяна на статуса при доставяне, запис на събития – първи разнос, второ известие и др.;
- 6) **Система за проследяване IPS** – международна система за проследяване на пратки и смяна на статуса при доставяне на международна пратка;
- 7) **Финансово-счетоводната система** - автоматично осчетоводяване на издадени счетоводни документи – фактури и кредитни известия от Платформата PostalServices;
- 8) **Унифициран софтуер за управление и отчитане продажбите на стоки в Български пощи ЕАД.**
- 9) **Интегрирана система за работна заплата и управление на човешки ресурси**, която автоматизира дейностите в отделите “Каса”, “ТРЗ” и “Личен състав”.
- 10) **Система Activity Based Costing** за пълно разпределение на разходите върху единица услуга (Fully Allocated Costing - FAC) и при спазване на принципа на историческата подмяна на старата съществуваща система за разпределение на разходите в „Български пощи“ ЕАД.
- 11) **Софтуерна система RQMS** – за регистриране, съхранение, обработка и проследяване на процеси, свързани с постъпващите във фирмата рекламации.
- 12) **Интегрирана куриерска информационна система (ИКИС).**
- 13) Други приложими системи

Добавяне (разработване) на нови системи на “Български пощи” ЕАД

Модул за реализация в Платформата на услуга „Пощенски парични преводи“.

Информационна система за управление и контрол на паричните преводи в „Български пощи“ ЕАД, (Съобразена със Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП) и Закона за мерките срещу финансиране на тероризма (ЗМФТ))

Целта е да се предостави на „Български пощи“ ЕАД модерна система за управление и контрол на парични преводи, която да е съобразена със ЗМИП и ЗМФТ.

А. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

С внедряването на система за управление и контрол на паричните преводи в Български пощи ЕАД да се постигне:

- Цялостно автоматизиране и уеднаквяване на бизнес процесите, които обхващат вътрешните и международните парични преводи, доколкото основните системи го позволяват;
- Интеграция на паричните преводи със съответните съществуващи счетоводните операции и модули за осчетоводяване;
- Осигуряване на средства за наблюдение и контрол върху паричните преводи съобразено със ЗМИП и ЗМФТ.
- Възможност за конвертиране на валути (мин. евро и лев) със регулируема на

централно ниво такса.

Б. ФУНКЦИОНАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ

Стратегическа цел на дружеството е да унифицира предоставяните услуги, да има възможности за въвеждане на нови услуги и да оптимизира системите си, за да предоставя по-конкурентни, бързи и качествени услуги на своите клиенти. Същевременно се цели повишаване на общата сигурност, контрол и проследимост на бизнес операциите при извършване на парични преводи в съответствие със ЗМФТ и ЗМИП, които действат на територията на Република България.

Модулът за управление и контрол на паричните преводи в Български пощи ЕАД е необходимо да бъде лесно и стандартно достъпна от автоматизираните работни места, на които работят служителите на ведомството. Трябва да има възможности за работа с различни платежни канали, които могат да се групират на два вида – вътрешни и международни (външни).

Да има ясно определени роли, които да съответстват или лесно да се адаптират с установената организация на работа, бизнес практика и процеси в Български пощи. Да се управляват основните бизнес процеси за паричните преводи на ведомството:

- 1) Единен регистър на преводите – трябва да съдържа в себе си записи с всички преводи извършвани в Български пощи независимо по кой платежен канал са реализирани.
- 2) Единен регистър на потребителите – потребителите на Платформата трябва да се идентифицират по унифициран начин и техните действия да се записват в историята на превода.
- 3) Единен регистър на клиентите – регистърът трябва да съхранява информация за клиентите на Български пощи (податели или получатели) които са извършвали парични преводи по някои от платежните канали.
- 4) Модул за сигурност – функционален модул, който служи за контрол и проследяване на финансовите операции при извършване на преводи.

Да е налична ясна концепция за идентифициране и проследяване действията на потребителите, която да е интегрирана с модула за сигурност. В определени случаи, когато отдалечена ПС няма комуникационна свързаност, Модулът да позволява определени (делегирани) служители в ОПС или в ОЦ (операторски център / call center) да се представят и да оперират от името на служител от друга ПС. Тези изключения трябва да се контролират.

Платформата трябва да е гъвкава при работа с клиенти и да позволява да регистрира и бързо да идентифицира физически и юридически лица по различни критерии, които могат да бъдат получатели или податели на парични преводи.

Съществен елемент е възможността за контрол на достъпа до съхранените оперативни данни в организационната структура на Български пощи и изваждането на подходяща справочна информация относно оперативната дейност, сигурността, паричните трансакции и предоставяните услуги.

Пощенските парични преводи трябва да могат да се проследяват от всички организационни нива и тяхното състояние да може лесно, интуитивно и оптимално да бъде идентифицирано от момента на приемане на превод в ПС до неговото изплащане. Да се съхранява историята на всички промени, които се случват при обработка на паричните преводи. Приемането и изплащането на преводи трябва да може да се извършва от произволна ПС – не трябва да има ограничения по дестинация или местоположение на ПС.

Приемането на парични преводи е основен бизнес процес, който в общия случай е

свързан с пряко влезаявяване от страна на подателя (физическо или юридическо лице) към служител на Български пощи. Този акт води да стартиране на бизнес процеса по подаване и приемане на паричен превод. Подаването на паричен превод е свързано с попълване на служебни документи (бланки, декларации и др.).

Достъпът до справочна информация трябва да е регламентиран и ограничен според организационната структура на Български пощи. Правата за достъп на потребителите трябва да може да се администрират централизирано от служители на Български пощи. Администрирането на номенклатурна информация трябва да може да се извършва централизирано от служители на Български пощи.

Потребителският интерфейс да е локализиран или да може да се локализира на български и английски език.

Модул за реализация в Платформата на услуга „Абонамент”.

1. Приемане на абонамент за централни и местни издания – ОПС и ПС.

Кратко описание.

БП ЕАД провежда договаряне с издатели и извършва разпространението на печатни произведения чрез абонамент на територията на цялата страна. Услугата абонамент включва набиране, обработка и доставка на български и чуждестранен печат.

В момента дейността не е автоматизирана, операциите се извършват предимно ръчно. Ползваните софтуерни продукти са морално остарели и не обхващат услугата в цялост, както и не се използват на територията на цялата страна.

Интеграция на съществуващата система за разпространение на печата и абонамент с единния фронт-офис портал на платформата за следните операции:

- Извършване и отчитане на дейността по разпространението на ежедневния и периодичен печат.
- Разпространението на ежедневния и периодичен печат се извършва: чрез абонамент, свободна продажба и на консигнация.

Абонамент за изданията от каталога на „Български пощи” ЕАД се извършва:

- По всяко време в сайта www.abo.bgpost.bg.
 - На каса във всички ПС в работно време
- a. **Попълвани и издавани документи в процеса**
 - Типови договори и приложения към тях
 - Счетоводни и други документи
 - b. **Географско покритие и ограничения по вид поделение**
 - Цялата страна
 - c. **Връзка с външни системи**
 - Софтуер за генериране на целия документооборот, вкл. и счетоводни документи, работещ под DOS
 - d. **Цени и начин на плащане**

- Разплащането между Български пощи и издателите/редакциите е на ниво Централно управление на Български пощи и по предварително договорени условия.

Функционалности на Платформата.

1. Система за Единен Клиентски Регистър (ЕКР)

Изграждане на единен клиентски регистър, към който да се обръщат всички услуги за работа с клиенти. Там да се регистрират и променят всички данни за клиентите – физически и юридически лица. Всички транзакционни услуги, независимо дали са финансови, пощенски, посреднически, също да се регистрират с референция към клиента в този регистър.

Служителите, пощальоните и контрагентите на „Български пощи“ ЕАД също следва да са регистрирани в същата единна клиентска система. Администратори на Платформата следва да могат да редактират правата за достъп.

За да отговаря на съвременните технически изисквания и на оформящото се в потребителите желание за лесно, бързо и удобно използване на компютърните системи, Платформата следва да може да събира и обработва данни като геолокация на адреса на клиента, на клоновете и пощальоните на „Български пощи“ ЕАД, на пощенските автомобили.

Регистриране на клиент/абонат

Платформата предоставя възможност за работа с два вида клиенти - регистрирани и анонимни клиенти:

- Регистрирани клиенти - клиенти, които са изявили желание да бъдат регистрирани в Платформата и са оставили данни за регистрация.
- Анонимни клиенти - клиенти, които не желаят да предоставят данните си и да се регистрират в Платформата.

Регистриране на сметки и услуги към клиентски профил

Платформата предоставя интерфейс за регистриране и редактиране на сметки и услуги към клиентския профил на всеки регистриран клиент.

В клиентския профил се съдържа информация за идентификационни номера на клиента, чрез които се идентифицират задълженията му към контрагенти на „Български пощи“ ЕАД, мета информация, относно специфични, според договореностите с клиента, механизми за остойностяване на услуги, за определяне на размера на възможните отстъпки от цените за тегло и препоръка, в зависимост от обема и вида на предоставените услуги за определен период и др.

Предоставяне на услуги на клиент

Платформата предоставя единен интерфейс за инициране, регистриране и проследяване на всички услуги, извършвани от „Български пощи“ ЕАД:

- Пощенски услуги
- Пощенски записи
- Абонамент за вестници и списания
- Разпространение на печата

- Търговска дейност
- Социални помощи и пенсии
- Плащане на задължения
- Плащания на комунални услуги
- Парични преводи
- Регистриране на карти към мобилните оператори

В лога на Платформата ще се съхранява най-малко следната информация (описанието е чисто логическо и не следва да се възприема като модел на данните):

- Услуга
- Референти на услугата
- Фази на услугата

2. Портал за Служители (Фронт-офис)

С цел да се оптимизира работата на служителите, както и да се подобри управлението на вътрешните процеси и данни, „Български пощи“ ЕАД планира обединяването на всички текущи и нови услуги в единен фронт-офис портал. Целта е служителите на „Български пощи“ ЕАД да влизат и работят единствено в него и от там да достъпват различните функционалности според зададените им права на достъп.

За да може Платформата да работи ефективно, е необходимо всички новоизграждащи се системи, както и съществуващите да отговарят на определени стандарти за съвместимост. Тези стандарти следва да бъдат дефинирани в първите фази на проекта, и доставчиците на ИТ системи (съществуващи и нови) да се придържат към тях.

В Портала за служители следва да бъдат реализирани функции като вход с единно име и парола в различните системи, запис на събития (като позволяване на достъп, вход в система), ограничения на достъп по времеви диапазони, локации и т.н.

Функционалност:

- Единен достъп до всички текущи и бъдещи услуги на „Български пощи“ ЕАД;
- Въвеждане на стандарт за единен достъп към услугите;
- Регистрация на събитията за вход и ползване на системи - одит лог.

3. Нови и разширени финансови услуги в офисите

„Български пощи“ ЕАД в момента предлага различни финансови услуги като парични преводи в страната и чужбина, изплащане на пенсии и плащане на комунални задължения. С програмата си за дигитализация, „Български пощи“ ЕАД цели разширяване на тези услуги с възможността клиентите да имат сметка към „Български пощи“ ЕАД (директно или чрез банка-партньор), от която сметка клиентите да могат да разпореждат директно в офисите на „Български пощи“ ЕАД или през електронните канали на „Български пощи“ ЕАД. Банката-партньор (ако такава е необходима) на „Български пощи“ ЕАД ще изпълнява функциите и на връзка на „Български пощи“ ЕАД с националната платежна система за извършване на преводи, така и за отчетността, изисквана по регулативната уредба по клиентски сметки.

Функционалност:

- Захранване на сметката в приложението на „Български пощи“ ЕАД с парични средства;
- Теглене от сметката в приложението на „Български пощи“ ЕАД на парични средства;

- Откриване на сметка в приложението на “Български пощи” ЕАД;
- Плащане на комунални услуги от сметката в приложението на “Български пощи” ЕАД, както и на каса;
- Нарезждане на превод от сметката в приложението на “Български пощи” ЕАД към друга сметка в страната;
- Нарезждане на каса на паричен превод в страната от граждани, регистрирани и нерегистрирани в системите на “Български пощи” ЕАД;
- Теглене на каса на паричен превод в страната от граждани, регистрирани и нерегистрирани в системите на “Български пощи” ЕАД;

4. Мобилно приложение за пощальоните

Внедряване на мобилни преносими устройства (таблети, телефони или други многофункционални устройства), чрез които пощальоните да могат да извършват дейностите по предаване/приемане/проследяване на пратки, регистрация на клиенти за пощенски услуги, нотификация на клиенти за доставени пратки, приемане на плащане за пощенски дейности, изплащане на пенсии и др.

Функционалност:

- Предоставяне на мобилно приложение за работа при клиента
- Извършване на пощенски услуги на място
- Приемане/предаване/проследяване на пратки
- Уведомяване за пратки
- Приемане плащане за пощенски услуги
- Изплащане на пенсии

5. Мобилно приложение за клиенти

Изграждане на модерно и функционално мобилно приложение, което клиентите да ползват както за пощенски услуги, така и за финансови услуги и други услуги.

Функционалност:

- Пълен процес по саморегистрация на клиенти в мобилното приложение на “Български пощи” ЕАД, отговарящ на всички изисквания на регулаторната уредба
- Използване на пръстово или лицево разпознаване от мобилното устройство (където е приложимо)
- Заявка за изпращане на пратка (дигитална товарителница)
- Проследяване на пратки
- Заплащане на пощенски услуги
- Откриване на сметка в партньорска банка, или свързване на съществуваща сметка с приложението на “Български пощи” ЕАД
- Зареждане на сметката в приложението на “Български пощи” ЕАД с пари чрез използване на банкова карта
- Плащане на комунални сметки от сметката в приложението на “Български пощи” ЕАД
- Нарезждане на парични преводи към сметки на други клиенти (в и извън партньорските банки)
- Заявяване на банкова карта
- Блокиране и разблокиране на банковата карта

- Изпращане на паричен превод по мобилен номер за изплащане в офис на "Български пощи" ЕАД
- Изпращане на паричен превод в чужбина чрез партньор
- Достъп до собствени сметки в други банки по регулацията PSD2

6. Препоръчана Електронна Поща

Разработване на услуга по връчване на препоръчана електронна поща. Услугата следва да отговаря на законовата рамка на Европейския Съюз No. 910/2014 за предлагане на услуги за Препоръчана Електронна поща (Qualified Electronic Registered Mail Service - QREMS).

Функционалност:

- Гарантирана електронна идентификация на потребителите - физически лица и представители на юридически лица
- Генериране на електронни съобщения с прикачени електронни документи към тях с гарантирана идентификация на изпращача (електронен подпис)
- Гарантирана сигурна доставка на електронните съобщения по електронен път от изпращача към получателя (с възможност за криптиране на съобщенията от край до край)
- Генериране на доказателства (включително с регистрация по време) на всички събития, които се случват в Платформата, като генериране на съобщение, подписване, изпращане, доставка, прочитане, отваряне на прикачени документи, отговор
- Възможност администраторите на Платформата, както и потребителите да виждат доказателствата за доставка на съобщения
- При недоставяне на електронното съобщение по електронен път в определен срок, последното да бъде разпечатано на хартия и доставено по стандартна препоръчана поща
- Да бъдат спазени всички изисквания за сигурност за работа с електронни сертификати

7. Посреднически услуги (за банки и др.)

Изграждане на свързаност в Платформата за целите на предоставяне на финансови посреднически услуги.

Функционалност:

- Регистрация на клиенти за ползване на банкови, застрахователни и други продукти в системите на партньорските организации
- Откриване на сметка в партньорска банка
- Откриване и захранване на депозит
- Внасяне на пари по сметка в партньорска банка
- Изплащане на пари от сметка в партньорска банка
- Инициране на превод от сметка към сметка
- Заявка за издаване на карта
- Възможност за инициране на искане за кредит

8. Разширяване на мрежата на "Български пощи" ЕАД чрез възможност за интеграция на изградения софтуер с точки за продажба извън мрежата на "Български пощи" ЕАД.

Функционалност:

- Регистрация на търговци в ролята на агенти на услуги на "Български пощи" ЕАД
- Приемане и предаване на пратки
- Приемане на плащане по пощенски услуги

9. Плащания при Търговци и търговска мрежа

Функционалност:

- Регистрация на търговци
- Регистрация на точки на продажба за търговци
- Издаване на уникален идентификационен код на търговец и точка на продажба (QR)
- Възможност търговците да инициират плащане от клиенти за предоставени стоки и услуги
- Възможност търговци да поставят начин на плащане и доставка през системите на "Български пощи" ЕАД на сайтове и електронни магазини
- Възможност клиенти да могат да плащат към търговци със сканиране на представен QR код (или друг метод)

10. Управление на такси и комисионни

Платформата предоставя функционалност за управление на такси и комисионни. Съобразно индивидуалните споразумения за такси и комисионни между „Български пощи“ ЕАД и контрагентите, Платформата изчислява такси и комисионни за всички дневни плащания, извършени на „Платформата“ към отделните търговци. Като част от тази функционалност Платформата реализира:

- разпределяне на събрани суми от плащания на каса по предоставените на клиентите на „Български пощи“ ЕАД услуги;
- изчисляване на такси и комисионни към контрагенти за всички дневни плащания, извършени на „Платформата“ към отделните контрагенти, по извършени техни услуги в мрежата на „Български пощи“ ЕАД като тези изчисления се извършват на базата на индивидуални споразумения между „Български пощи“ ЕАД и съответния контрагент;
- функционалност за регистриране и поддържане на информация за всички споразумения за такси и комисионни съществуващи между „Български пощи“ ЕАД и нейните контрагенти;
- обобщена информация на извършените плащания, която да се използва при превеждане на изчислените суми по предоставените за тази цел сметки на контрагентите от счетоводството на Български Пощи.

11. Плащания

С цел реализиране на функционалност за извършване на плащане на „Платформата“ Платформата предоставя интерфейс за връзка с каса за регистриране на извършени

плащания както в брой така и посредством всякакъв друг платежен механизъм, предоставян от „Български пощи“ ЕАД на клиентите на дружеството. Така предоставената функционалност се интегрира с функционалността по управление на каса, както и такси и комисионни.

12. Предлагане на услуги от Електронно Правителство, Областни и Общински

„Български пощи“ ЕАД цели разширяване на продуктовата си гама чрез предлагане на услугите на Електронното Правителство на граждани, които нямат достъп до електронни средства за заявяване на тези услуги. Поради това, че повечето такива услуги изискват електронно средство за идентификация, то ще бъде изградено сътрудничество с доставчик на удостоверителни услуги в страната. В допълнение ще бъдат предоставяни и услуги предлагани от Общини и/или Областни центрове.

Функционалност:

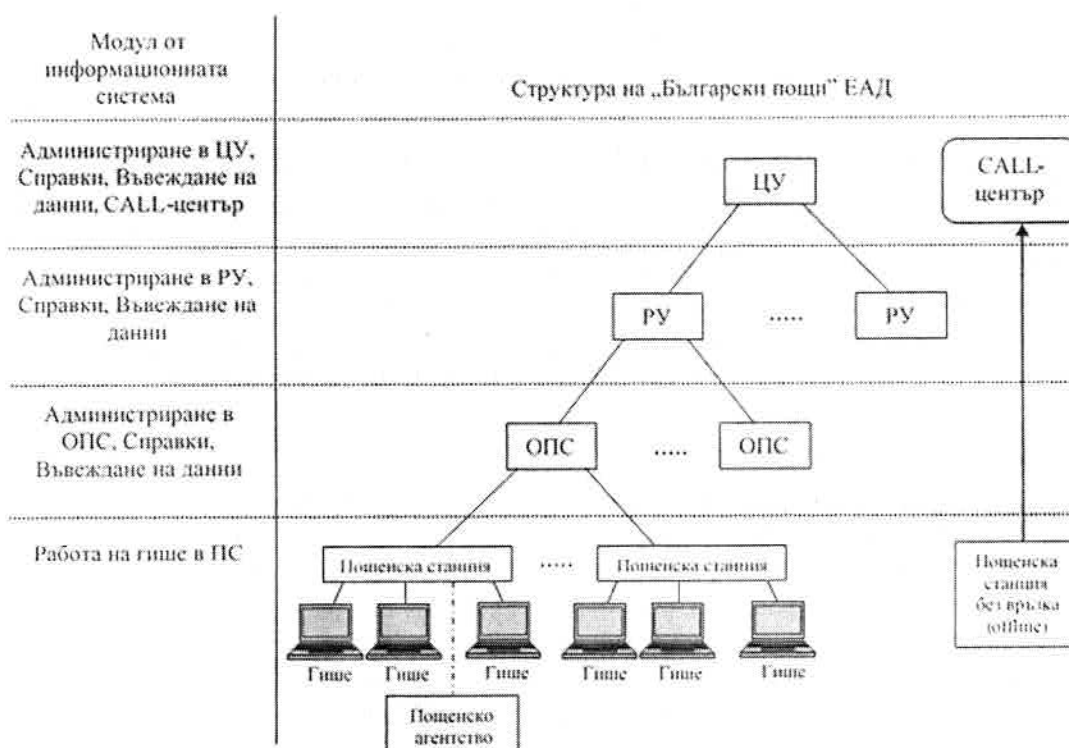
- Услугите на Електронното Правителство да се предлагат в офисите на „Български пощи“ ЕАД и в мобилното приложение за клиенти
- Областни и/или Общински услуги да се предлагат в офисите на „Български пощи“ ЕАД и в мобилното приложение за клиенти

Администриране, въвеждане на информация и формиране на справки в Платформата на различни нива.

Основната част от информацията в Платформата се формира от регистрираните услуги, които се извършват на гишета в ПС. За всяка регистрирана в Платформата услуга трябва да е достъпна информация за дата, час, място на извършване, оператор, и параметри на конкретната услуга. При промяна на регистрирана услуга трябва да е налична същата информация (например при анулиране на издадена разписка – кой, кога, къде е извършил анулирането).

Специфична информация може да се въвежда и в по-високите нива (ОПС, РУ, ЦУ) – например информация за сключени договори.

Структурата на информационната система трябва да отразява спецификата на структурата на „БП“ ЕАД, от гледна точка на формирането на справки – справките трябва да обобщават информацията на съответното ниво.



В Платформата трябва да се регистрират всички извършвани услуги. Съществуват станции, които нямат свързаност към мрежата на „БП“ (off-line станции), които извършват същите услуги, както и станциите с връзка. За да се регистрират извършените в off-line-станциите услуги трябва да се използва намиращ се в ЦУ CALL-център. В него се регистрират услугите, „от името“ на извършващата го станция (CALL-центърът работи, като свързаната с него по телефона станция, но не издава платежни документи за регистрираните услуги). Независимо от това, че данните се въвеждат в CALL-центъра, така въведените услуги трябва да се отчитат, като извършени в съответната off-line-станция.

Справки и отчети в „Български пощи“ ЕАД

1) Справки

Платформата трябва да предоставя възможност за различна по вид и сечения справочна информация в зависимост от нивото на достъп на потребителите. Всеки потребител следва да вижда позволения за него списък от справки.

Справочната информация може да се раздели на **оперативна и статистическа**.

1.1. Оперативната информация позволява на оператора да получава справки за конкретни записи и данни, които е извършил за конкретната си дейност – справка за всяка конкретна услуга (по отделно за приети и доставени) реализирана в Платформата (писмовни пратки, колетни пратки, бюро факс, телепоща, абонаментни пощенски кутии, извършен абонамент, справка за транзакциите за деня (отчет на оператора), справка за анулирани услуги, справки за услуги по договор и др.

1.2. Статистическа информация - обобщени статистически таблици по различни класификатори. Необходими за операторите на по-високи нива – ОПС/ПУ и ЦУ за нуждите на анализи, прогнози и вземане на решения от ръководните органи. Възможност тези справки да се изготвят и в графични представяния на обобщените данни. За всяка конкретна справка, в зависимост от фокуса на обектите, които се предоставят в нея, да е възможно да се налагат филтри (или по-сложни условия) чрез попълване на набор от предлаганите аргументи.

Интеграции на Платформата с трети страни

В рамките на този проект доставената платформа трябва да бъде интегрирана минимум със следните трети страни:

- Международни парични преводи - система за парични преводи от и за чужбина;
- Национална платежна система - Интеграция за нареждане и получаване на преводи в страната;
- Доставчик на Цифрова Идентичност – интеграция с доставчик на Цифрова идентичност и Удостоверителни услуги за реализиране на онлайн регистриране на клиенти без посещение в офис, и издаване на електронен подпис за подписване на документи;
- QREMS доставчик - интеграция с доставчик на услуги по квалифицирана препоръчана електронна поща по регулация на ЕС No. 910/2014;
- SMS gateway - интеграция с платформа за изпращане на СМС съобщения;
- Електронна Търговия - предоставяне на интерфейс за доставчици на онлайн платформи за търговия, чрез който да могат да се поръчва доставка и да се нареждат плащания през сметката в мобилното приложение на “Български пощи” ЕАД;
- Доставчици на комунални услуги, плащане на общински данъци и такси - интеграция с доставчици на комунални услуги (само в случай, че Платформата за комунални плащания на “Български пощи” ЕАД за интеграция с доставчици на комунални услуги не може да реализира определена интеграция/функционалност);
- Банка-Партньор - интеграция с банкови системи на банка-партньор, чрез която ще се предлагат финансовите услуги на “Български пощи” ЕАД (регистрация на клиенти, търговци, сметки, плащания, карти, кредити), захранване на сметка с карта, сетълмент и отчетност. През банката-партньор могат да се ползват и услуги за достъп до сметки в други банки по регулацията PSD2;
- Посреднически услуги за Банки/застрахователи - интеграция с банкови системи за извършване на посреднически услуги от „Български пощи“ ЕАД (откриване на клиенти, сметки, депозити, карти, кредити, застраховки, и др.);
- Електронно Правителство - интеграция със системи на Електронното Правителство за предоставяне на административни услуги чрез клоновата мрежа и приложенията на “Български пощи” ЕАД;
- Митници - интеграция със системи на митниците, през които да могат да се заплащат дължими данъци и такси;
- Център за печат - услугата QREMS следва да има интеграция с център за печат на хартия на електронното съобщение, пликване, и изпращане до получателя по стандартна препоръчана поща, в случай че не бъде доставено по електронна препоръчана поща.

ТЕХНОЛОГИЧНИ ИЗИСКВАНИЯ

1. Общи изисквания към софтуерното решение

Платформата е необходимо:

- Да бъде базирана на съществуващ софтуерен продукт, който да може да работи според бизнес изискванията на Български пощи за работа с вътрешни (обикновени и експресни) и международни (на хартия и с разплащания с външни системи) парични преводи;
- Да бъде Web базирано приложение, което да може да се ползва от следните стандартни браузери:
 - Microsoft Edge;
 - Mozilla Firefox.
- Да поддържа Cloud инсталация
- Да осигурява възможност за лесна миграция от Cloud към On-premise инфраструктура

2. Изисквания за съхранение на информацията

Софтуерното решение е необходимо:

- Да използва за централна база от данни последна версия.
- Да осигури възможност към всеки запис за пощенски превод, освен история на операциите и събитията, да се прикача и сканиран документ.
- Да осигурява възможност за автоматизирано архивиране, съхранение и възстановяване на базата от данни.

3. Изисквания за интеграция с външни модули и системи

Софтуерното решение е необходимо да поддържа свързаност от други външни системи чрез rest) услуги и/или файлови интерфейси.

Гаранционна и извън гаранционна поддръжка

Срокът за гаранционната поддръжка на Платформата е минимум 36 месеца.

Извън гаранционна поддръжка

Предназначението на извън гаранционната поддръжка е да осигури нормалната експлоатация на Платформата след изтичането на срока на гаранционната поддръжка.