



S.C. COMPANIA DE APĂ ORADEA S.A.

Tel centrala: 004 0259 436 909

Tel secretariat: 004 0259 435 051

Fax : 004 0259 432 576

CUI: RO 54760

J 05 / 14 / 28. 05. 1991

Cont : RO41BRDE050SV03433450500

Capital social : 12.000.800 RON



E-mail: apacanal@apaoradea.ro

Website: <http://www.apaoradea.ro>

ROMÂNIA, BIHOR, ORADEA 410202, STR. DUILIU ZAMFIRESCU NR. 3

Compartiment Achiziții Publice

Nr. 36745 din 04.10.2016

INVITATIE DE PARTICIPARE LA ACHIZITIA DIRECTA

Obiectul achiziției directe: furnizare și punere în funcțiune “**SISTEM ELECTRONIC DE DIRIJARE ȘI ORDONARE A FLUXURILOR DE CLIEŢI**”

Cod CPV: 42961100-1 - Sisteme de control al accesului (Rev.2)

Valoarea estimată a achiziției: - 25 000 lei fără TVA.

Sursa de finanțare: Surse proprii

Criteriul de atribuire: Prețul cel mai scăzut.

Perioada minima pe parcursul căreia ofertantul trebuie să își mențină oferta: 60 zile (de la termenul limită de depunere a ofertelor).

Persoane de contact: ing. Alin SAS - tel: 728/291.284

Documentele de calificare solicitate:

- Certificat constatator emis de Oficiul Registrului Comerțului, din care sa rezulte obiectul de activitate al ofertantului. Obiectul contractului trebuie să aibă corespondent în codul CAEN din certificatul constatator emis de ONRC;
- Acceptare model contract. Documentele de contract vor fi parafate pe fiecare pagina și semnate la final;
- Propunerea tehnică trebuie să convingă Autoritatea Contractantă ca în caz de atribuire ofertantul are posibilitatea să furnizeze și să pună în funcțiune sistemul, conform cerințelor solicitate. Propunerea financiară - Formularul de oferta completat. Prețul ofertei din Formularul de oferta trebuie să acopere toate costurile pentru furnizarea și punere în funcțiune

CAIET DE SARCINI PENTRU ACHIZIȚIE SISTEM ELECTRONIC DE DIRIJARE ȘI ORDONARE A FLUXURILOR DE CLIENȚI

Achiziție:

“ Achiziție sistem electronic de dirijare și ordonare a fluxurilor de clienți „

SCOPUL ACHIZIȚIEI

Optimizarea operațiunilor cu publicul, care presupun prezența fizică a persoanelor și care generează cozi de așteptare. Astfel, clienții trebuie să intre într-o coadă de așteptare, corespunzătoare nevoilor lor. Conceptul de Managementul Fluxurilor de Clienți (Customer Flow Management – CFM) susține ideea de segmentare a clienților în cozi de așteptare diferite, în funcție de nevoile lor și nu plasarea tuturor clienților într-o coadă unică de așteptare. Clienții care solicită servicii complexe pot fi gestionați separat, ceea ce reduce riscul de "blocare" a altor clienți. De asemenea, segmentarea permite clientului alegerea personalului cu competența cea mai potrivită, care să răspundă cel mai bine nevoilor fiecărui client.

SCHEMA FLUXULUI DE PERSOANE

Pentru a beneficia de serviciile puse la dispoziție de compania noastră, clienții vor urma următorul parcurs:

- La dispozitivul touch-screen aflat la intrare, clientul alege serviciul pe care îl solicită;
- Ridică bonul cu numărul de ordine;
- Așteaptă până când unu din ghișeele (birourile) asociate serviciului ales anunță vizual că este la dispoziția aceluși număr de ordine;
- Finalul, este deplasarea clientului la ghișeu (biroul) solicitat.

CONFIGURAȚIA SISTEMULUI ELECTRONIC DE DIRIJARE ȘI ORDONARE

- Unitate principală cu touch-screen minim 17” – distribuitor de bonuri – **1 bucată**
- Aplicație soft care să indice numerele de ordine apelate și ghișeele corespunzătoare pe un ecran LCD (acest ecran LCD există în dotare, nu va fi licitat) - Conectarea sistemului la ecranul de vizualizare LCD existent, se va realiza prin interfață HDMI
- Afișaj electronic pentru ghișeu (birou) – 5 bucăți
- Telecomandă pentru operatorul de la ghișeu (birou) virtuală – 5 bucăți
- Controlor de opinie – 5 bucăți

COMPONENTĂ / CARACTERISTICI TEHNICE

1. Unitate principală

Descriere :

- Interfață touch-screen cu LCD minim 17”cu atingere TFT ;
- Imagine grafică selectivă;
- Minim 10 (zece) servicii selective diferite;
- Calculator încorporat, cu sistem de operare inclus;
- Să se poată încorpora la rețeaua de date a instituției;
- Imprimantă termică încorporată;

- Trebuie să se poată conecta la minim 50 de kit display principale de tip LED, 50 display-uri (afișaje electronice) ghișeu, 50 controlori de opinie și 50 telecomenzi operator.

Funcții unitate principală:

- Limitarea emiterii unui număr prestabilit de bonuri de ordine pe oră /zi / cantitativ;
- Printarea siglei instituției pe bonul de ordine;
- Printarea serviciului solicitat pe bonul de ordine;
- Printarea pe bonul de ordine a momentului când a fost eliberat (dată și oră);
- Printarea pe bonul de ordine a clienților în așteptare;
- Posibilitatea setării sistemului cu numele fiecărui funcționar în parte;
- Posibilitatea setării unității principale de a se deschide/închide automat.

Imprimanta:

- Prezentarea automată a bonului de ordine;

2. Afișaj electronic pentru ghișeu

Descriere:

- Să fie montabil pe perete sau suspendabil;
- Afișaj electronic care să poată rula caractere, pentru a putea fi setat să afișeze diverse mesaje de întâmpinare sau programul de lucru atunci când nu există solicitări în sistem;
- Să afișeze numărul de ordine apelat de ghișeu/birou;
- Dimensiuni minime 32 x 11 cm.

3. Telecomandă – operator comandă ghișeu virtuală

Descriere:

- Aplicație PC;
- Distribuit pentru fiecare operator de ghișeu/birou;
- Apel număr următor, rechemare;
- Apel preferențial (apelare directă a unui număr, altul decât numărul care urmează)
- Posibilitatea rechemării clientului nesosit;
- Indicarea numărului de ordine servit;
- Indicarea numărului de persoane aflate în așteptare la ghișeele care deservește același serviciu;
- Redirijarea clientului către o altă operațiune, alt ghișeu/birou sau alt funcționar.

4. Controlori de opinie

- Minim 3 (trei) butoane prin care să se poată acorda un calificativ de apreciere operatorului de la ghișeu/birou

MONITORIZARE ȘI STATISTICI

Sistemul trebuie să ofere funcția de monitorizare în timp real a următorilor parametri privind procesul de interacțiune funcționar - client:

1. Monitorizare on-line a activităților

- Numărul bonurilor emise în ziua respectivă;
- Timp mediu de așteptare în ziua respectivă;
- Numărul clienților în curs de servire în ziua respectivă;
- Serviciile la care au fost emise bonuri în ziua respectivă;
- Numărul chemărilor efectuate de operatori pentru un anumit bon în ziua respectivă;
- Operatorii/ birourile implicați/implicate în procesul de lucru în ziua respectivă;
- Bonurile de ordine emise pentru diferite grupuri de servicii în ziua respectivă;
- Numărul bonurilor de ordine emise în ziua respectivă;
- Timp de așteptare maxim în ziua respectivă;
- Timp de așteptare defalcat pe intervale de timp pentru ziua respectivă;
- Timpul mediu de deservire în ziua respectivă.

2. Rapoarte furnizate

Caracteristici ale rapoartelor furnizate de sistem:

- Toate statisticile de sistem interogate să poată fi defalcate pe fiecare locație, operator și pe intervale de timp diferite;
- Statisticile să poată fi exportate în format .xls;
- Orice statistică să poată fi vizualizată on line, în timp real și să poată fi accesată de la distanță.

3. Tipuri de rapoarte furnizate

- Statistica punctelor de lucru;
- Statistica serviciilor;
- Statistica clienților;
- Statistica timpului;
- Statistica detaliată a operatorilor
- Statistica activităților;
- Statistica perioadelor unei zile;
- Statistica controlorilor de opinie.

NOTĂ:

- ✓ Garanția pentru componente, aplicații și funcționarea sistemului să fie minim 24 luni, sistemul livrat să fie însoțit de declarație de conformitate, certificat de calitate și garanție.
- ✓ Oferta va include montaj, configurare, punere în funcțiune, aplicații și instruire.

CONDITII ECONOMICE MINIMALE

Propunerea financiară va fi prezentată în lei, va fi fermă și va avea termen de valabilitate 60 zile, respectiv, nu va conține TVA.

Suplimentar, în oferta financiară, se va prezenta o valoare aferentă pentru mentenanța pe 12 luni după expirarea perioadei de garanție, inclusiv prețul principalelor piese de schimb, valoare care nu intră în prețul ofertei.

SELECTAREA OFERTEI

• Criteriul de bază pentru atribuirea contractului de achiziție publică conform Legea 99/2016 va fi: “ **Prețul cel mai scăzut** ”.

- Neîndeplinirea în totalitate a cerințelor din caietul de sarcini conduce la respingerea ofertei

DISPOZITII FINALE

Toate documentele cuprinse în ofertă vor fi prezentate în limba română.

Modul de finalizare a achiziției directe: încheierea unui contract/comanda de furnizare cu montaj și punere în funcțiune, Se va Specifica termenul de livrare, montaj și punere în funcțiune de la data încheierii contractului/comenzi.

Notă

Câștigătorul achiziției directe va introduce în catalogul electronic al achizițiilor publice de pe SEAP oferta câștigătoare, pentru a putea finaliza achiziția.

Oferta financiara va fi DDP – Sediul Achizitor, SC. COMPANIA DE APA ORADEA SA , str. D. Zamfirescu nr. 3, Oradea, Bihor.

Plata cu O.P. la 30 zile de la emiterea facturii fiscale și acceptarea de către beneficiar.

Data limită de **depunere a ofertelor: 10.10.2016 ora 15³⁰**.

Oferta va fi depusă la Secretariatul S.C. COMPANIA DE APĂ ORADEA S.A. , str. Duiliu Zamfirescu nr.3, în plic închis, cu mențiunea ofertă **pentru “furnizare “SISTEM ELECTRONIC DE DIRIJARE ȘI ORDONARE A FLUXURILOR DE CLIENȚI”**”, până la data de **10.10.2016 ora 15³⁰**, având perioada de valabilitate 60 zile.