



# 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: 54760

J 05 / 14 / 28.05.1991



Cont : RO41BRDE050SV03433450500

Capital social : 12.000.800 RON

E-mail: [apacanal@apaoradea.ro](mailto:apacanal@apaoradea.ro)

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

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

AP 1052/17.08.2018

APROBAT,  
DIRECTOR GENERAL  
ING. OVIDIU GAVRA

## CAIET DE SARCINI

### SERVICII DE REALIZARE PAGINĂ DE WEB PENTRU PLATA ONLINE A FACTURILOR DE APĂ ȘI CANAL

#### 1 Informații generale

##### 1.1 Activitate Companie

S.C. Compania de Apă Oradea S.A. are ca obiect de activitate alimentarea cu apă potabilă, canalizarea și epurarea apelor uzate în municipiul Oradea, municipiul Beiuș, localitatea Tinca, precum și în mai multe centre comunale.

##### 1.1 Sisteme existente

Compania de Apă Oradea dispune de pagina de WEB proprie unde sunt postate informații diverse și variate legate de activitatea companiei. Pagina de Web este realizată și administrată de către Compania de apă Oradea și este găzduită pe serverele proprii.

Aplicațiile soft care gestionează informațiile legate de clienții companiei de apă sunt dezvoltate inhouse, și datele sunt stocate în format DBF.

#### 2 Obiectul licitației

1. Realizarea unui site web care va fi accesat prin situl WEB actual al companiei de apă, ce va pune la dispoziția clienților, pentru cei care au cel puțin un contract valabil cu compania, informații despre relația contractuală, precum: facturi în sold, istoric plăți, istoric consum. De asemenea, prin intermediul acestui site web se vor putea plăti facturile emise de compania de apă, transmite indexul autocitit, trimite mesaje de la și către companie.

2. Realizarea unei aplicații pentru telefoanele mobile de tip smartphone, cu sisteme de operare de tip Android, IOS, Windows Phone, prin care clienții companiei de apă să aibă posibilitatea de a consulta soldul facturilor și de a face plata facturilor de pe telefonul mobil.

### 3 Livrabile și servicii

#### 1) Livrabile:

1. Site web care va fi accesat prin situl WEB actual al companiei de apă

Furnizorul va asigura și răspunde de administrarea, securizarea și găzduirea sitului cu aplicația furnizată și a datelor aferente acesteia.

2. Aplicație pentru telefoane mobile de tip smartphone pentru consultarea soldului și plata facturilor.

3. Cd-uri și documentații:

- Suportul fizic al software-lor (CD, DVD, etc). Furnizorul va preda beneficiarului în totalitate situl WEB pe suport electronic, aplicația de telefoane inclusiv sursele surselor acestora precum și structura bazelor de date, cu datele existente la data punerii în funcțiune.

- Documentație pentru toate livrabilele

- Manuale de utilizare grupate pe manuale pentru utilizatori și manuale pentru specialiști IT (dezvoltatori de sistem și administratori de sistem).

- Documentații legate de structura sitului web, setări necesare pe servere, parole și drepturi.

- Licențele de utilizare.

- Un plan de testare la recepție care să dovedească buna funcționare

- Toată documentația se va furniza în limba română în format hârtie și electronic (PDF)

#### 2) Servicii de implementare (se va menționa timpul necesar pentru fiecare element)

Realizarea următoarelor etape conform cerințelor specifice Companiei :

(a) Propunerea machetei sitului web precum și a aplicației pentru telefoane ce se vor implementa, ținând cont de cerințele prezentului caiet de sarcini și legislația specifică activității de utilități publice, normative, regulamente și proceduri interne

(b) Implementarea componentelor

(c) Testarea componentelor

(d) Documentarea în limba română

- (e) Postarea sitului Web si punerea la dispoziția clienților companiei de apa a aplicației pentru telefoane cu sisteme de operare de tip Android, IOS, Windows Phone.

### 3) Servicii de instruire a personalului Companiei

Instruirea va fi efectuată la sediu Beneficiarului.

Caracteristicile tehnice generale si specifice sunt prezentate în capitolele următoare.

### 4) Cerințe tehnice

	<b>Cerința detaliată</b>	<b>Site WEB</b>	<b>Smartphone</b>
	Componentele sistemului trebuie să prezinte un aspect unitar și un mod unitar în structură, navigare, funcționalitate		
	<p><b>Gestiune utilizatori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Înregistrarea utilizatorilor se va face pe baza unei adrese de E-mail validă, a codului electronic, a unei parole și a unui cod de securitate. La înregistrare aplicația va deschide un cont pentru utilizator, cont care va avea alocat contractul aferent codului electronic introdus la înregistrare.</li> <li>- Aplicația nu va permite deschidere unui cont de utilizator pe un cod electronic deja utilizat.</li> <li>- Autentificarea se va face pe baza adresei de E-mail și a parolei</li> <li>- Utilizatorul va avea funcții de administrare parolă (schimbare parolă, resetare parolă)</li> </ul>	DA	DA
	<p><b>Configurare cont utilizator</b></p> <p>Un utilizator poate avea mai multe contracte cu Compania de Apă. Fiecare contract are alocat un cod electronic unic si o referință interna unică. Pe un contract utilizatorul poate avea mai multe puncte de consum. La un punct de consum pot exista mai multe contoare. Punctele de consum și contoarele aferente vor fi atașate contractului în mod automat de către aplicație.</p> <p>Informatiile minime care apar pe ecran pentru un contract vor fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cod referinta interna</li> <li>○ Cod electronic</li> <li>○ Nume</li> <li>○ Adresă</li> <li>○ Număr contract</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractele unui utilizator au în comun CNP-ul respectiv numărul fiscal.</li> <li>- Aplicația va avea optiunea de adăugare globală sau</li> </ul>	DA	DA

	<b>Cerința detaliată</b>	<b>Site WEB</b>	<b>Smartphone</b>
	<p>individuală a tuturor contractelor aferente unui utilizator. De asemenea aplicația va avea opțiunea de eliminare din listă a unui contract.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicația va avea opțiunea de transmitere către utilizatori (Email): <ul style="list-style-type: none"> <li>o Facturi</li> <li>o Informații cu caracter general</li> <li>o Notificări</li> <li>o Alerte ( generate de aplicație)</li> </ul> </li> <li>- Utilizatorii vor putea să activeze/dezactiveze transmiterea pe E-mail a facturilor. Se vor trimite pe E-mail facturile aferente tuturor contractelor alocate utilizatorului.</li> <li>- Utilizatorii vor putea să activeze/dezactiveze primirea de Informații cu caracter general din partea CAO.</li> <li>- Utilizatorii nu vor putea să dezactiveze primirea de notificări din partea CAO.</li> <li>- Utilizatorii vor putea să activeze/dezactiveze primirea de alerte.</li> <li>- Aceste alerte vor fi: <ul style="list-style-type: none"> <li>o emitere factură</li> <li>o apropiere dată după care se vor plăti penalități de întârziere</li> </ul> </li> </ul> <p>Aceste alerte vor fi generate de aplicație după un mecanism stabilit in colaborare cu beneficiarul.</p>		
	<p><b>Activitate pe cont utilizator</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicația va permite vizualizarea tuturor operațiilor efectuate de către utilizator într-un interval calendaristic selectat de utilizator.</li> </ul>	DA	DA
	<p><b>Transmitere mesaj către CAO</b></p> <p>Utilizatorul va avea posibilitatea de a transmite un E-mail către CAO , el va putea alege categoria de mesaj dintr-o lista prestabilită, și va avea posibilitatea de atașare fișiere. Fiecare categorie de mesaj va avea atașată o adresă de Email a unui compartiment/serviciu CAO la care va ajunge mesajul utilizatorului. Lista de categorii de mesaje și adresele de E-mail atașate vor fi gestionate de către administratorul CAO.</p>	DA	DA
	<p><b>Facturi și Plăți</b></p> <p>Aplicația va afișa facturile aferente utilizatorului. Utilizatorul va putea selecta afișarea tuturor facturilor sau în funcție de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>intervalul calendaristic selectat</li> <li>contract / cod electronic/referinta interna selectata (Aplicatia va permite selectarea globală</li> </ul>	DA	DA



	Cerința detaliată	Site WEB	Smartphone
	<p>sau individuală a unui contract/ cod electronic/referința internă dintr-o listă.) facturi în sold ( facturi neplătite sau plătite parțial) La ștergerea filtrelor, se vor afișa toate facturile.</p> <p>Pentru facturi se vor afișa cel puțin următoarele informații:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cod referință internă</li> <li>○ Cod electronic</li> <li>○ Nume</li> <li>○ Adresă</li> <li>○ Număr contract</li> <li>○ număr factură</li> <li>○ dată emitere factură</li> <li>○ dată scadență factură</li> <li>○ sumă emisă factură</li> <li>○ rest de plată factură</li> </ul> <p>Se va afișa total pe coloanele sumă emisă factură și rest de plată factura</p> <p>- aplicația va permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descărcarea facturilor în format pdf</li> <li>- selectarea facturilor ce urmează a fi plătite.</li> <li>- selectarea directă a tuturor facturilor neplătite printr-un buton</li> <li>- introducerea plăților parțiale</li> <li>- plata facturilor selectate</li> </ul> <p>Se va afișa un total de plată în funcție de facturile selectate pentru plată și soldul clientului care se vor actualiza după fiecare selecție de plată respectiv plată.</p>		
	<p><b>Plata facturilor on-line</b></p> <p>Utilizatorii au posibilitatea de a plăti facturi utilizând un card bancar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afișare sume datorate</li> <li>- Confirmarea sumelor selectate pentru plată (sumar sume alese pentru plată)</li> <li>- Plata sumelor alese</li> <li>- Confirmarea efectuării plății</li> <li>- Transmiterea dovezii de plată sau a notificării de eroare pe E-mail către utilizator</li> </ul>	DA	DA
	<p><b>Istoric plăți</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afișarea plăților în ultimul an ca și perioadă implicită</li> </ul> <p>Utilizatorul va putea selecta afișarea plăților în funcție de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ interval calendaristic</li> </ul>	DA	DA

	<b>Cerința detaliată</b>	<b>Site WEB</b>	<b>Smartphone</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ contract / cod electronic/referinta interna selectata (Aplicatia va permite selectarea globală sau individuală a unui contract/ cod electronic/referinta interna dintr-o listă).</li> </ul> <p>Pentru platile efectuate se vor afișa cel puțin următoarele informații:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>data plății</i></li> <li>○ <i>documentul de plata</i></li> <li>○ <i>valoare plata</i></li> <li>○ <i>canal încasare</i></li> <li>○ <i>explicație</i></li> </ul>		
	<p><b>Transmitere index contor client</b></p> <p>Această opțiune va fi activa în fiecare luna calendaristica un număr de zile ( configurabil de către administratorul CAO)</p> <p>Utilizatorul va putea selecta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● contract/cod electronic/referinta interna</li> <li>● Punctul de consum</li> <li>● Contorul din cadrul punctului de consum</li> </ul> <p>Pentru contorul selectat se va afisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● indexul vechi,</li> <li>● dată index vechi</li> <li>● tipul index vechi (citat/ estimat/ transmis/ recalculare)</li> </ul> <p>Utilizatorul va introduce pentru fiecare contor transmis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● index transmis</li> <li>● data indexului transmis</li> </ul> <p>Aplicația va afișa consumul rezultat (index nou - index vechi) și va cere confirmarea înregistrării. De asemenea aplicația va genera alerta daca consumul rezultat (index nou - index vechi) este înafara valorilor normale. Algoritmul de stabilire a valorilor normale se va conveni împreună cu beneficiarul.</p> <p>Aplicatia va afisa o alerta prin care consumatorul este instiintat ca in situatia in care la punctul de consum pentru care face comunicare de index se face citirea contorului, se va factura indexul citi de angajatul CAO.</p>	DA	DA
	<p><b>Istoric consum</b></p> <p>- Afișarea istoric consum- Utilizatorul va putea selecta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Interval calendaristic</li> <li>● contract/cod electronic/referinta interna</li> <li>● Punctul de consum</li> <li>● Contor ( se va putea selecta un contor sau toate contoarele atașate punctului de consum</li> </ul>	DA	DA

	<b>Cerința detaliată</b>	<b>Site WEB</b>	<b>Smartphone</b>
	<p>selectat)</p> <p>Pentru selecțiile efectuate se vor afișa minim următoarele informații:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contor (tip contor, serie contor, diametru contor)</li> <li>• perioada aferenta consumului</li> <li>• index nou,</li> <li>• tip index nou</li> <li>• index vechi,</li> <li>• tip index vechi</li> <li>• consum</li> </ul>		
	<p><b>Administrare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configurarea/actualizarea listei compartimentelor care pot fi alese de utilizatori</li> <li>- Gestionarea perioadei de transmitere a indexului de către utilizator</li> <li>- Gestionare categorii de mesaje cu adresele de Email atașate.</li> </ul>	DA	NU
	<p><b>Modul interfață aplicații CAO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicare date CAO - aplicație <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preluarea datelor din informatiile existente în evidența CAO (facturi noi, soldul facturilor) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zilnic și la cerere</li> </ul> </li> <li>○ Transmiterea informațiilor culese de aplicație către CAO (setări, plăți efectuate) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descărcarea si listarea borderourilor care conțin plățile efectuate</li> <li>▪ Transmiterea automată prin E-mail a borderourilor care conțin plățile efectuate</li> </ul> </li> <li>○ Posibilitatea de descarcare si listare ulterioara a borderourilor care conțin plățile efectuate</li> </ul> </li> </ul> <p>Raport zilnic/altă perioadă plăți efectuate</p>	DA	NU

10. În momentul implementării aplicației se vor prelua toate facturile în sold din anul 2016.

11. Istoricul va cuprinde facturile emise începând cu anul 2016

12. Facturile în format PDF, pentru descărcarea din aplicație, vor fi disponibile din luna următoare lunii aferente deschiderii contului de utilizator.

**5) Garanția de bună funcționare – minim 2 ani de la data recepției la terminarea contractului (RTL).**

În perioada de garanție se va asigura:

- a) Servicii de suport tehnic pentru asigurarea versiunilor noi de software
- b) Actualizarea aplicațiilor cu modificările legislative
- c) Actualizarea aplicațiilor cu modificările ale sistemelor de operare.
- d) Rezolvarea problemelor de natură tehnică
- e) Asistență tehnică

**6) Experiența similară**

Furnizorul va face dovada experienței similare a cel puțin 3 implementări a unor sit-uri WEB și a cel puțin 2 implementări pentru telefoane smartphone.

Pentru fiecare implementare furnizorul va prezenta

- copie autenticată după procesul verbal de punere în funcțiune
- recomandare în original din partea Beneficiarului

**7) Condiție eliminatorie**

Furnizorul/Prestatorul va face dovada înregistrării în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal.

**8) Recepția**

Recepția la punerea în funcțiune va fi considerată încheiată după parcurgerea a 4 etape pe baza unui plan de testare propus de furnizor și acceptat de beneficiar astfel:

- Etapa 1 – la punerea în funcțiune a sitului WEB
- Etapa 2 – la punerea în funcțiune a aplicației pentru telefoane
- Etapa 3 – la cel puțin o lună de la punerea în funcțiune a sitului WEB sau după efectuarea a minim 50 de plăți efectuate cu succes
- Etapa 4 – la cel puțin o lună de la punerea în funcțiune a aplicației pentru telefoane smartphone sau după efectuarea a minim 5 plăți efectuate cu succes.
- Etapa 5 - predarea beneficiarului în totalitate a situl WEB pe suport electronic, aplicația de telefoane inclusiv sursele acestora precum și structura bazelor de date pe baza unui proces verbal de predare primire, condiție de eliberare a garanției de buna execuție.



Garanția de buna execuție începe după încheierea procesului verbal de recepție la punerea în funcțiune.

Plata pentru implementarea și punerea în funcțiune a sistemului se va face după semnarea procesului verbal de recepție la punerea în funcțiune.

### 9) Criterii de evaluare

Ofertanții se clasifică în ordinea crescătoare a numărului de puncte obținute. Pentru ofertantul clasat pe locul I ( oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic) se acordă 100 de puncte. Pentru ceilalți ofertanți numărul de puncte acordate se va face proporțional cu prețul oferit

Oferta financiară va conține 2 elemente, fiecare element având acordate un număr de puncte prezentat în tabelul de mai jos:

Nr. Crt.	Denumire element	Valoare (Lei – fara TVA)	Punte acordate pentru ofertantul clasat pe locul I
1	Realizarea și implementarea sitului WEB și a aplicației de telefoane		75
2	Abonamentul lunar pentru găzduirea și administrarea sitului WEB		25

Numărul total de puncte acordate unui ofertant ( NrTPOfertant) se va calcula prin însumarea numărului de puncte calculate pentru fiecare element din tabelul de mai sus și se va face astfel:

Se notează:

- **NrPAplic** – Numărul de puncte acordat unui ofertant pentru realizarea și implementarea sitului WEB și a aplicației de telefoane - se va calcula astfel

$$NrPAplic = \frac{VAPLICM}{VAPLIC} * 75 \text{ puncte}$$

unde :

- VAPLICM - valoarea cea mai mică ofertată . Pentru aceasta se acordă 75 de puncte

- VAPLIC valoarea pentru realizarea și implementarea sitului WEB și a aplicației de telefoane
- **NrPAbon** – Numărul de puncte acordat unui ofertant pentru abonamentul lunar pentru găzduirea și administrarea sitului WEB - se va calcula astfel

$$NrPAbon = \frac{VABONM}{VABON} * 25 \text{ puncte}$$

unde :

- VABONM - valoarea cea mai mică ofertată . Pentru aceasta se acorda 25 de puncte
- VABON - valoarea abonamentul lunar pentru găzduirea și administrarea sitului WEB.

**NrTPOfertant**- numărul de puncte acordate unui ofertant

$$NrTPOfertant = NrPAplic + NrPAbon$$

## 10) Încetarea contractului

La încetarea contractului furnizorul va preda beneficiarului în totalitate situl WEB pe suport electronic, aplicația de telefoane inclusiv sursele acestora precum și bazele de date pe baza unui proces verbal de predare primire, condiție de eliberare a garanției de buna execuție.

Director Economic  
Pănoiu Julianna

Sef Comp Informatică - Lar Georgeta

Sef Comp. Facturare, Citiri, Consumuri - Kuntz Aniko

Director Direcție Comercială  
Mureșan Ovidiu

Sef Comp. Contracte - Bene Daniela

Sef Comp. Abonați - Popovici Cristiana

Sef Comp GIS - Dan Doru

Sef Comp. Comunicare, Clienți, Avize - Sas Alin