

ANUNȚ DE PARTICIPARE INCLUSIV PENTRU PROCEDURILE DE PRESELECȚIE/PROCEDURILE NEGOCIATE

privind achiziționarea Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a sistemului

(se indică obiectul achiziției)

informațional de gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv a terminalelor de emiterie a tichetelor regulate

prin procedura de achiziție Achiziție cu costuri mici
(tipul procedurii de achiziție)

1. Denumirea autorității contractante: IMSP „Spitalul Clinic Bălți”
2. IDNO: 1003602150732
3. Adresa mun. Bălți, str. Decebal, 101
4. Numărul de telefon/fax: /0231/ 58-697; /0231/58-733
5. Adresa de e-mail și pagina web oficială ale autorității contractante: scmb@ms.md; <http://scmb.md>;
6. Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: în SIA RSAP
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): Nu se aplică
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea următoarelor bunuri/servicii:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/ serviciilor/ lucrărilor solicitate	Unitate a de măsură	Cantitatea	Descrierea achiziției	Valoarea estimată (se va indica pentru fiecare lot în parte)
1.	7220000 0-7	Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a sistemului informațional de gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv a terminalelor de emiterie a	buc	1	Organizația de deservire trebuie să mențină sistemul gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv terminalele de emiterie a cupoanelor regulate amplasate în sălile de service. Sistemul de gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților include: • Controlul debitului; • Formarea rapoartelor; • Monitorizarea în timp real a situației din centru și capacitatea de a observa procesul de service; • Disponibilitatea unei interfețe web pentru operatorii de call center, prin care aceștia pot face o programare prealabilă a cetățenilor la specialistul selectat, în ziua și ora specificate.	72000,00

		tichetelor regulate			• Posibilitatea cetățenilor de a se înregistra printr-o aplicație mobilă. • Sistemul ar trebui să creeze cupoane virtuale pentru cetățenii care s-au preînregistrat printr-o aplicație mobilă sau call center, cu posibilitatea de a le activa și de a primi cupoane fizice în ziua înregistrării, la terminalul de tipărire a cupoanelor. • Voucherele de preînregistrare activate, odată cu sosirea orei de intrare, ar trebui să primească prioritate în coadă în raport cu tichetele obișnuite, fără preînregistrare. • În situația în care un cetățean care deține bilet virtual de preînregistrare nu apare și nu îl activează înainte de ora de începere a înscrierii sale, sistemul poate apela și alte cupoane care așteaptă la coadă segmentul eliberat. • Cetățenilor ar trebui să li se ofere posibilitatea de a sta în rind pentru serviciul necesar și de a primi o chitanță care conține un număr de serie prin terminalul de tipărire a biletelor instalat; • Terminalul emitent de bilete trebuie să poată plasa pe interfață diverse butoane și subbutoane, și să le poziționeze optim pe ecran; • Angajații ar trebui să poată deservi chitanțele la rând ○ Invitația la deservire a clientului la coadă în conformitate cu ordinea de așteptare; ○ Pentru informarea angajaților: afișarea unei imagini generale a cozii; ○ Inițierea serviciului de primire, cu indicarea tipului de serviciu solicitat de cetățean, în vederea clarificării rapoartelor; ○ În caz de necesitate, transferarea serviciului de cupon către alt angajat sau fereastră pentru a continua serviciul; ○ Amânarea temporară a servirii pentru serviciul de cupoane până la sfârșitul zilei lucrătoare. • Numerele de serie ale cupoanelor chemate în service trebuie să fie afișate pe display instalate în sala de service, cu anunțarea numărului de cupon în limba selectată combinat cu un semnal sonor care atrage atenția. • capacitatea de a instala video pe display de informații. • Tipărirea raportului aprobat de MS RM Posibilitatea Sistemului de management al fluxului de clienți să genereze rapoarte;	
--	--	---------------------	--	--	---	--

					• generare rapoartelor pe baza a diverselor date obținute în procesul de muncă și deservire a angajaților; • generare rapoarte pentru orice perioadă; • calcularea celor mai importante valori pentru îmbunătățirea serviciilor, de exemplu: timpul mediu de așteptare pentru cetățeni, timpul mediu de serviciu pentru angajați etc. • Exportați toate rapoartele generate în format xlsx Conducerea centrului de service ar trebui să poată monitoriza activitatea angajaților centrului de servicii și progresul întreținerii online în timp real: • Vizualizați volumul de muncă al sălii de servicii în timp prezent; • Vizualizați informații detaliate despre toate cupoanele înregistrate în prezent în sistem; • În cazul unei supraîncărcări a sălii de service, răspundeți prompt și trimiteți un e-mail companiei care deservește sistemul pentru a face toate modificările necesare; • Vedeți angajații care sunt autentificați, dar care nu efectuează în prezent întreținere. De asemenea, sistemul ar trebui să permită managerilor superiori să monitorizeze performanța tuturor centrelor de servicii pe baza KPI-urilor online, în timp real, de la o singură platformă comună. Pentru a îmbunătăți calitatea serviciului pentru cetățeni și pentru a reduce timpul petrecut la cozi, sistemul ar trebui să prevadă posibilitatea unei stări preliminară de așteptare prin intermediul dispozitivelor mobile care rulează pe sisteme Android și iOS, care ar trebui să fie gratuite pentru utilizatori. Această aplicație trebuie să aibă: • Posibilitatea de a alege o sucursală; • Oportunitatea de a vedea cea mai apropiată filială; • Meniul sistemului de management al cozilor disponibil în filială • Un cetățean poate alege o zi și o oră convenabilă pentru serviciu; • În caz de întârziere, posibilitatea amânării serviciului de bilete; • La ora aleasă de cetățean, dacă acest centru de servicii este ocupat, calculul	
--	--	--	--	--	---	--

				următorului timp liber și posibilitatea generării unei chitanțe la ora propusă; • În cazul modificărilor datelor de sistem în centrele de service, acestea sunt actualizate automat în aplicație; • Posibilitatea de a activa cuponul folosind un cod QR. La cererea clientului, se poate trimite o scrisoare la adresa de e-mail a companiei care deservește sistemul despre modificarea de către client a informațiilor din sistemul de management al cozilor, care include: • Actualizarea arborelui serviciilor furnizate; • Modificarea datelor angajaților centrului de servicii și crearea de noi utilizatori; • Actualizarea listei de servicii prestate de angajați; • Modificarea listei de motive de deconectare; Rezolvarea problemelor și consilierea angajaților atunci când se utilizează un sistem de management al cozilor.	
Suma estimativă fără TVA constituie 72 000,00 lei					

9. În cazul procedurilor de preselecție se indică numărul minim al candidaților și, dacă este cazul, numărul maxim al acestora. Nu se aplică
10. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):
 - 1) Pentru un singur lot;
 - 2) Pentru mai multe loturi;
 - 3) Pentru toate loturile;
 - 4) Alte limitări privind numărul de loturi care pot fi atribuite aceluiași ofertant Nu se aplică
11. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite
(indicați se admite sau nu se admite)
12. Termenii și condițiile de livrare/prestare solicitați: DDP Incoterms 2013, se va efectua pe parcursul anului 2023, și doar la solicitarea beneficiarului, la adresa: IMSP SC Bălți, mun. Bălți, str. Decebal, 101
13. Termenul de valabilitate a contractului: 31 decembrie 2023
14. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): nu se aplică
(indicați da sau nu)
15. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor legi sau al unor acte administrative (după caz): nu se aplică
(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)
16. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție/de preselecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Date despre participant	Original – confirmat prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului;	Obligativ
2.	Specificații de preț (formularul f-4.2)	Original – confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului;	Obligativ
3.	Specificații tehnice (formularul f-4.1)	Original – confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului;	Obligativ
4.	Certificat de înregistrare (decizia de înregistrare)/ extras	Copie – confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului;	Obligativ
5.	Certificat de atribuire contului bancar	Copie eliberat de banca deținătoare de cont – confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a Participantului;	Obligativ
6.	Experiența în domeniul mentenanței și dezvoltării sistemelor informaționale	Pentru demonstrarea îndeplinirii acestei cerințe trebuie prezentate următoarele documente: - Lista contractelor similare (minim 3), cu indicarea obiectului contractului, numărului, datei, autorității contractante și durata acestora	Obligativ

17. Garanția pentru ofertă: nu se aplică; cuantumul _____ - _____.

18. Garanția de bună execuție a contractului: nu se aplică; cuantumul _____ - _____.

19. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și a procedurii negociate), după caz nu se aplică

20. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): licitație electronică

21. Numărul de runde : - 3 runde;

22. Durata fiecărei runde: Informația o găsiți în SIA RSAP;

23. Durata intervalului dintre runde: Informația o găsiți în SIA RSAP;

24. Pasul minim: Informația o găsiți în SIA RSAP;

25. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): nu se aplică

26. Ofertele se prezintă în valuta MDL (Lei Moldovenești)

27. Criteriul de evaluare aplicat pentru atribuirea contractului: prețul cel mai scăzut fără TVA, pe lot și corespunderea cerințelor de evaluare;

28. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor:

Nr. d/o	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea%
	<u>nu se aplică</u>	

29. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor: - conform SIA RSAP

30. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare: Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP

31. Termenul de valabilitate a ofertelor: 45 zile

32. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP. Ofertele întârziate vor fi respinse.
(SIA RSAP sau adresa deschiderii)
33. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor: Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA RSAP.
34. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: Limba de stat
35. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: nu se aplică
(se specifică denumirea proiectului și/sau programului)
36. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor: Agencia Națională pentru Soluționarea Contestațiilor
Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;
Tel/Fax/email:022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md
37. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respectiv (dacă este cazul): nu se aplică
38. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: _____;
39. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: _____;
40. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: 06.04.2023
41. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:
- | Denumirea instrumentului electronic | Se va utiliza/accepta sau nu |
|--|------------------------------|
| depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare | Se acceptă |
| sistemul de comenzi electronice | Nu se acceptă |
| facturarea electronică | Se acceptă |
| plățile electronice | Nu se acceptă |
42. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): Nu
(se specifică da sau nu)
43. Alte informații relevante: _____

Conducătorul grupului de lucru: Gheorghe BRÎNZA

L.Ș.