

Specificații tehnice F- 4.1.

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 3, 4, 5, 7, 8, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 2, 6,]

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____

Obiectul achiziției: _____

Nr. d/o	Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Produceătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a sistemului informațional de gestionare a fluxului și preînregistrare a clienților, inclusiv a terminalelor de emiteră a tichetelor regulate				Organizația de deservire trebuie să mențină sistemul gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv terminalele de emiteră 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. • 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 deservirii 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.		
--	--	--	--	---	--	--

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

Ofertantul: _____ Adresa: _____

Specificații de preț F-4.2.

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]											
Numărul procedurii de achiziție _____ din _____											
Obiectul de achiziției: _____											
Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	Discount %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	72200000-7	Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a sistemului informațional de gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv a terminalelor de emiterie a tichetelor regulate	Buc.	1					Pe parcursul anului 2023, doar la solicitarea beneficiarului, la adresa: IMSP SC Bălți, mun. Bălți, str. Decebal, 101	MD58TRPCCW518430A00124AA	-

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

Ofertantul: _____ Adresa: _____