

Către: Autoritatea Administrativă "Agenția Națională Transport Auto"

Achiziții cu costuri mici

Servicii de deservire a sistemului de gestiune a Rândului electronic



Aprobat: Ghincu Sergiu

Director General

SC "DAAC System Integrator" SRL

Data: 11.02.2023

Semnătura:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ghincu Sergiu', written over a horizontal line.



PROFILUL COMPANIEI

DAAC System Integrator este lider în sfera IT în Moldova, funcționând ca integrator de sistem, elaborator de programe software și IT service provider.

Compania furnizează consultanță individuală, implementare și menținere în domeniul informatic din 1995, reușind să acumuleze o experiență unică pentru Moldova.

Obiectivul principal al DAAC System Integrator este să fie un partener de încredere pentru clienții săi.

În prezent, în cadrul companiei activează mai mult de 160 de colaboratori de calificare înaltă, care au fost instruiți în Europa, Africa de Sud, țările CSI și care posedă experiență profesională în domeniile IT corespunzătoare. Procesele de afaceri sunt certificate conform ISO 9001:2015 (managementul calității) și ISO 27001:2013 (securitatea informațională), în timp ce procesul de deservire tehnică este realizat în baza standardelor ITIL și ITSM. Alte certificate deținute de companie: Microsoft Certified System Engineer, Security Certified Network Professional, Cisco Certified Network Professional, Cisco Web Security Field Engineer Specialist, Check Point Certified Security Expert, ISO 27001 Lead Auditor, Certified Information Systems Auditor.

Domeniile principale de activitate ale companiei sunt: Audit și Consultanță, Elaborare de Programe, Aplicații de Afaceri, Aplicații Mobile, Deservire Tehnică, Tehnologii Bancare, Securitate Informațională, Video și Audio, Infrastructură și Alimentare, Procesare de Date, Rețele de Date, Echipament pentru Oficiu.

Soluțiile DAAC System Integrator se bazează pe capacitatea celor mai mari producători globali în domeniul Tehnologiilor Informaționale și Comunicabile.

Portofoliul companiei DAAC System Integrator include mai mult de 50 de vendori recunoscuți la nivel global, cum ar fi: Cisco Systems, Dell EMC, Oracle, Hitachi Vantara, APC by Schneider Electric, 1C, Check Point, Polycom și Diebold Nixdorf. Statutul de reprezentant oficial al companiilor pe piața Moldovei este după cum urmează:

- Dell EMC – Platinum Partner
- Oracle – OPN Member
- Hitachi Vantara – Silver Partner
- APC by Schneider Electric – Elite Partner
- OKI – Products and Services Distributor
- Printronix – Reseller, Level – Silver
- Polycom – Authorized Partner
- Taiden – Exclusive Distributor

- Diebold Nixdorf – Products and Services Authorized Supplier
- Cisco – Premier Certified Partner, Tier 2 Partner
- 1C «Softehnno» SRL – Contract 1C Franchisee
- Microsoft – Gold Partner
- Check Point – Silver Partner
- Symantec, VMware – Professional Partner
- F5 - Authorized Partner

Clienții companiei provin din diverse structuri, cum ar fi:

- Sectorul Public: Centrul de Guvernare Electronică; Centrul de Telecomunicații Speciale, Parlamentul Republicii Moldova, Ministerele Republicii Moldova, Casa Națională de Asigurări Sociale, Fiscservinform, Curtea de Conturi, Biroul Național de Statistică, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă.
- Sectorul Bancar: Banca Națională a Moldovei, Moldova Agroindbank, Victoriabank, Mobiasbancă, Moldindconbank, ProCredit Bank, Energbank.
- Telecomunicații: Moldtelecom, Orange, Moldcell.
- Organizații Internaționale: Banca Mondială, EBRD, UNDP, USAID, IREX, Fundația Soros, Consiliul Europei, Ambasade.
- Alte sectoare economice: Gas Natural Fenosa, RomPetrol Moldova, Franzeluța, Vitanta, Viorica Cosmetic, Moldelectrica, Agenția pentru Eficiența Energetică, Draexlmaier, JLC, Centrul PAS.

Abordarea complexă a realizării proiectelor, utilizarea celor mai fiabile soluții hardware și software ale producătorilor mondiali, cîști înaltul profesionalism al experților, include compania DAAC System Integrator în numărul companiilor, ce au o influență simțitoare asupra tehnologiilor informaționale moderne în Moldova. Acest fapt este confirmat de încrederea pe care o au organele de stat, întreprinderile industriale, băncile și structurile comerciale din Moldova în compania DAAC System Integrator, alegând să ne fie partener de afaceri. Relațiile tradiționale de încredere și de parteneriat ale companiei DAAC System Integrator cu experții clienților contribuie la continuarea colaborării fructuoase cu aceste structuri.

SPECIFICAȚII TEHNICE

	Numărul procedurii de achiziție 21072913/ocds-b3wdp1-MD-1675436430277 din 11.02.2023		
	Obiectul de achiziție: Servicii de servare a sistemului de gestiune a Rândului electronic		

Denumirea serviciilor/bunurilor	Denumirea modelului serviciului/bunului	Tara de origine	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant
1	2	3	4	5
Bunuri/servicii				
Servicii de servare a sistemului de gestiune a Rândului electronic	Earlyone	Republica Armenia	Conform Anexei nr.1 la Anunț.	Conform descrierii tehnice anexate

Semnat: 
Numele, Prenumele: Ghincu Sergiu
În calitate de: Director General

Ofertantul: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.
Adresa: mun. Chișinău str. Căminăria 15



Panou de comanda a operatorului (sucursala)	• Interfață web • Operatorul doar cu login și parolă se poate conecta de pe orice dispozitiv • Setarea regimului de chemare autonomă • Setarea statutului angajatului în sistem (deservește / la pauză / la masă / începe / finisează ziua de muncă) pentru monitorizarea activității • Vizualizarea rândului individual și general în timp real
Funcțional	• Gruparea serviciilor (vizualizarea meniului ierarhic de selectare a serviciilor) • Posibilitatea personalizării interfeței terminalului • Suport pentru multiple limbi (Ro, En, Ru, ș.a) • Setarea priorităților pe servicii • Setări pe perioade de activitate per serviciu: după orele de muncă, perioade de timp (zi, săptămână) • Imprimare pe tichet a logo-ului cu posibilitatea adăugării publicității sau QR cod • Divizarea panoului informativ în câteva zone pentru postarea spoturilor publicitare, anunțurilor sau rândului general. • La momentul chemării clientului din rând, sistemul: - Notifică clientul vizual pe ecranul general - Notifică clientul prin sunet corespunzător • Gestiunea rapoartelor statistice pe operatori, servicii, timpului de deservire - prin web • Determinarea timpul estimativ de așteptare a clientului • Posibilitatea de înregistrare prealabilă în rând prin aplicație, on-line, cu printarea tichetului cu numărul rândului prin introducerea PIN cod pentru confirmare in momentul venirii in incinta • Redirecționare sau adăugarea serviciilor clientului în caz, când procesul de deservire în cadrul unui serviciu necesită adresarea la mai multe servicii • Posibilitatea de a fi setată perioada de auto logout • (Session Logout) • Existența politicilor de complexitate a parolei, posibilitatea resetării/modificării parolei (Password Management) • Segregare drepturi utilizatori
Rapoarte	• Timpul de așteptare al clientului pentru diverse servicii si rata clienților care așteaptă mai mult de timpul estimat • Tichetele zilnice • Numărul total de servicii prestate • Timpul mediu de deservire per angajat • Structura timpului de lucru al angajatului • Statistica medie de deservire a angajaților • Sau oricare alte rapoarte în baza datelor stocate la solicitare.

	• Informații despre plasarea clienților în rând • Informația despre depășirea limitelor de așteptare, serviciu, pauze și, opțional, trimiterea avertizări angajaților pentru a evita probleme înainte de apariție • Sistemul să ofere instrumente de monitorizare online • Sistemul să asigure generarea rapoartelor în mod automatizat, inclusiv generarea rapoartelor și în mod individual
Instruirea	• Posibilitatea efectuării instruirii online, l-a solicitare • Oferirea documentației minime (ghidului de utilizare, ghidul administratorului, arhitectura si descrierea sistemului, etc.)
Suport tehnic și deservire SLA	• Serviciu SLA onsite • Suport tehnic și deservire pe toată durata contractului pentru Software • Actualizarea software-ului în timp util