

DAAC digital.

Către: IMSP Spitalul Clinic Bălți

Achiziții cu costuri mici

Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a sistemului informațional de gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv a terminalelor de emitere a tichetelor regulate



Aprobat: Ghincu Sergiu

Director General

SC "DAAC System Integrator" SRL

Data: 20.04.2023

Semnătura: _____

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a cross-like shape.



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: Audits 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 Comunicăionale.

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 «Softehn» 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 <u>21078016 /ocds-b3wdp1-MD-1681121252197</u> din <u>20.04.2023</u>			
	Obiectul de achiziție: <u>Servicii de mentenanță corectivă și preventivă a sistemului informațional de gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv a terminalelor de emiterie a tichetelor regulate</u>			

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 mentenanță corectivă și preventivă a sistemului informațional de gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv a terminalelor de emiterie a tichetelor regulate	Earlyone	Republica Armenia	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;	Conform descrierii tehnice anexate: Specificația tehnică Menținerea sistemului de gestionare a fluxului și preînregistrarea clienților, inclusiv terminalele de emiterie a tichetelor 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 creează tichete virtuale pentru cetățenii care s-au preînregistrat printr-o aplicație mobilă sau call center, cu posibilitatea de a le activa și de a

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
			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.	primi cupoane fizice în ziua înregistrării, la terminalul de tipărire a cupoanelor. • Tichetele 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 tichet 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 la coadă pentru serviciul necesar și de a primi o chitanță care conține un număr de serie prin terminalul de tipărire a biletelor instalat în centrul de servicii; • 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 tichetele 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;

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
			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	- Amânarea temporară a deservirii pentru serviciul de cupoane până la sfârșitul zilei lucrătoare. - Numerele de serie ale tichetelor chemate sunt afișate pe display instalat 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. 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 rapoartelor pentru orice perioadă; - Calculare 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 poate 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;

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
			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;	- 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 permite 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 prevade posibilitatea unei stări preliminare 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 coziilor 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

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
			• 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; • Vedeti 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 preliminare 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;	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. Imprimarea programarilor conform formularului tipizat nr. 40/e Aprobata de MS al RM nr. 828 din 31.10.2011. la înregistrarea pacientului se vor utiliza toate datele necesare de a fi completate în formularul dat.

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
			• 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;	

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
			• 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 coziilor.	

Semnati: _____

Numele, Prenumele: Ghincu Sergiu

În calitate de: Director General

Ofertantului: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.

Adresa: mun.Chisinau str.Calea Iesilor

