

MUNICIPIUL CRAIOVA
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI CRAIOVA
DIRECȚIA EVIDENȚA PERSOANELOR
SERVICIUL STARE CIVILĂ

NR.....56318 / 14.02.2023

CAIET DE SARCINI

**ÎNTREȚINERE SISTEM ELECTRONIC DE ORDONARE ȘI DIRIJARE CU
BONURI DE ORDINE**

Se va asigura service pentru un aparat electronic de ordonare și dirijare. Echipamentul este amplasat la sediul Primăriei Municipiului Craiova din str. Calea Unirii nr.45.

Întreținerea și depanarea se vor efectua pe bază de abonament lunar, fără costuri de manoperă suplimentare. Se vor asigura servicii pentru sistemul de ordonare și dirijare cu bonuri de ordine care să cuprindă :

A.

- Mentenanta soft
- Interventii la cerere, on site sau remote
- Dezvoltari suplimentare ale aplicatiei
- Service echipamente

B.

- Verificări periodice ale sistemului de ordonare și dirijare; depistarea din timp a parametrilor ce deviază de la valorile standard în vederea corectării lor;
- Intervenție rapidă în caz de defectare/oprire neprevăzută din funcționare ;
- Remedierea defectelor de funcționare prin reparația sau înlocuirea componentelor nefuncționale, pe baza unui deviz de reparație / înlocuire , în limita sumei de 1000 lei
- Timp de intervenție remote din momentul solicitării: maxim 2 ore.

I. Descrierea sistemului de ordonare și dirijare prin bonuri de ordine

Caracteristicile acestui sistem se referă la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, dimensiuni, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, simboluri, teste și metode de testare, ambalare, etichetare, marcare și condițiile pentru certificarea conformității .

Echipamentul este instalat la sediul Direcției de Evidență a Persoanelor din Calea Unirii nr.45 și este destinat pentru gestionarea fluxului de cetățeni la ghișeele de stare civilă .

II. Sistemul Electronic de Ordonare și Dirijare

Aplicatia cuprinde 4 module complementare care deservesc activitatile de stare civilă de la 5 ghișee

- Partea de client
- Partea de utilizator (operator ghișeu)
- Partea de afisare
- Partea de administrare

Client: este o interfața simplă, conține butoane alocate ghișeelor din locație. Clientul apasă butonul corespunzător ghișeului dorit, îi este semnalat ghișeul ales și numărul primit și se tipărește un tichet ce poate conține datele de identificare ale beneficiarului, denumirea ghișeului, numărul de ordine, data, etc. sau cu timp mediu de așteptare (TMA).

Afisare: partea de afisare este compusa din cinci monitoare pe care sunt afisate numerele ghiseelor, numarul chemat la fiecare ghiseu, si in unele situatii (cand sunt mai multe ghisee si numerele nu se alocă in ordine pentru fiecare) numarul care urmeaza la fiecare ghiseu, sau timpul de asteptare, in functie de necesitati.

De asemenea , partea de afisare contine si un **afisaj central** care monitorizează/afișează bonurile de ordine desemnate fiecărui ghiseu ptr rezolvare/operare.

Utilizator: pentru utilizare, operatorul se autentifica in aplicatie cu cod si parola, iar un unele cazuri pot exista si campuri aditionale (ex. subghiseu). Dupa autentificare, apare ghiseul pe care se lucreaza si numerele in asteptare la acest ghiseu. Daca se alege "NUMARUL URMATOR" se preia urmatorul numar care e in asteptare la ghiseu, si se incrementeaza si pe panoul de afisare din exterior. De asemenea exista posibilitatea ca si operatorului sa i se afiseze timpul mediu de asteptare.

Administrare: la fel, partea de administrare se acceseaza din pagina principala, cu user si parola

Afisor – De aici se pot vizualiza afisoarele din exterior

Reset -- Se pot sterge numerele de ordine generate.

Configurare – In configurare se seteaza ip-ul server-ului la care este setata imprimanta de tichete

Rapoarte – permite generarea de rapoarte (sunt luate in considerare doar numerele de ordine preluate de operator)

- **Raport perioada** – raport pe toate ghiseele, pe perioada selectata
- **Raport individual** – raport pe ghisee pe o anumita perioada
- **Raport interval orar** – rapoarte pe ore, pentru toate ghiseele, pe o anumita data
- **Raport individual-orar** -- rapoarte pe ore, pe un anumit ghiseu, la o anumita data

Info – poate contine manualul de utilizare si informatii diverse

Deconectare – deconectare din administare si revenire la pagina principal.

III. Caracteristici tehnice:

a) Unitate touch screen: All in One touch Terminal 15" (1024 x 768) touchscreen capacitiv multitouch

Conexiuni: 3*RS232, 4*USB, VGA

Alimentare: 12V/5A

b) Imprimanta bonuri de ordine

Metoda de printare: Termica

c) Display central: Tip: LED

Caracteristici superioare imagine: Direct LED Clear Motion Engine Dinamic: 100Hz

Conexiune retea: Wi-Fi Integrat, Ethernet

d) Functii:

- afisarea in fereastra utilizatorului a numarului de ordine care asteapta la ghiseu
- afisarea in fereastra utilizatorului a numarului de ordine curent
- afisarea data si ora pe bonul emis de imprimanta
- afisarea ghiseelor pe display-ul dedicat pentru clienti
- posibilitatea de schimbarea a denumirii a ghiseelor (personalizare)
- posibilitatea de schimbare a numarului de ghisee (personalizare)

- posibilitatea de a adauga sau a inlatura din ghisee (personalizare)
- posibilitatea de generare rapoarte pe data, pe ore, pe ghisee
- modul vocal pentru anuntarea urmatorului bon de ordine la fiecare ghișeu (optional se va putea face update)
- module hardware sau software de chemare a urmatorului bon de catre fiecare utilizator – optional – 5 bucati

Contractul va conține detaliat:

- Valoarea abonamentului / lună.
- Timp de intervenție din momentul solicitării.
- Sistemul de anunțare a personalului de service:
 - o sistem tip dispecerat la sediul executantului, cu registru de sesizări;
 - o anunțare directă prin telefon/ mobil/ e-mail.

Orice exprimare din caietul de sarcini care include specificații tehnice, care indică o anumită origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație este însoțită de mențiunea ”sau echivalent”.

Director Executiv

Nicola Camelia-Antoaneta

Îmi asum responsabilitatea privind realitatea și legalitatea în solidar cu întocmitorul înscrisului

Data: 13.02.2023

Semnătura:

Șef Serviciu

Florea Camelia-Nicoleta

Îmi asum responsabilitatea privind realitatea și legalitatea în solidar cu întocmitorul înscrisului

Data: 13.02.2

Semnătura:

Întocmit,

Șef Birou Stare Civilă - Anghelache Adrian-Victor

Îmi asum responsabilitatea pentru fundamentarea, realitatea și legalitatea întocmirii acestui act oficial

Data: 13.02.2023

Semnătura: