



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Ταχ.Διεύθυνση: Ίωνος Δραγούμη 1

Ταχ.Κώδικας : 41222

Τηλέφωνο : 2413 500259,281

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Ο Δήμος Λαρισαίων αναρτά δημόσια πρόσκληση προκειμένου να προμηθευτεί «ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΡΟΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ» για τις ανάγκες του ΚΕΠ (207) του Δήμου Λαρισαίων.

Για την κάλυψη της δαπάνης της ανωτέρω προμήθειας (προϋπολογισθείσας αξίας 5.600,00 ευρώ) έχει εκδοθεί α) η απόφαση Οικονομικής Επιτροπής με αριθμό 113/2017 έγκρισης δαπάνης και διάθεσης πίστωσης με ΑΔΑ: 7Ξ6ΞΩΛΞ-3ΚΣ και β) η βεβαίωση του Προϊσταμένου της Οικονομικής Υπηρεσίας, επί της ανωτέρω απόφασης (ή πρότασης) ανάληψης υποχρέωσης, για την ύπαρξη διαθέσιμου ποσού, τη συνδρομή των προϋποθέσεων της παρ. 1^α του άρθρου 4 του ΠΔ 80/2016 και τη δέσμευση στο οικείο Μητρώο Δεσμεύσεων της αντίστοιχης πίστωσης με α/α 921/2017.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αποστείλουν σχετική προσφορά για την ανωτέρω προμήθεια έως την 31/5/2017 ημέρα Τετάρτη, ώρα: 14.00', στο Τμήμα Διεκπεραίωσης Προμηθειών του Δήμου Λαρισαίων με την ένδειξη: «Προσφορά για την προμήθεια «ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΡΟΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ» για τις ανάγκες του ΚΕΠ (207) του Δήμου Λαρισαίων. Ίωνος Δραγούμη 1 , Τ.Κ. 41222, τηλ.2413-500259.

Ο συνολικός προϋπολογισμός για την προμήθεια των παραπάνω ειδών ανέρχεται στο ποσό των 5.600,00€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και όλων των νόμιμων κρατήσεων και φόρων, ενώ η πληρωμή του αναδόχου προμηθευτή θα γίνει με την έκδοση τιμολογίου και εντάλματος πληρωμής από το ανάλογο τμήμα του Δήμου Λαρισαίων.

Το κριτήριο για την ανάθεση της σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, αποκλειστικά βάσει τιμής.

Για την αξιολόγηση των προσφορών λαμβάνονται υπόψη τα παρακάτω:

1. Η οικονομική προσφορά των συμμετεχόντων
2. Η τήρηση της Τεχνικής Περιγραφής.
3. Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης απορρίπτεται.
4. Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές απορρίπτεται .
5. Προσφορά που θέτει όρο αναπροσαρμογής των τιμών κρίνεται ως απαράδεκτη .

Η ανάθεση της σύμβασης θα γίνει με απευθείας ανάθεση από τον Δήμαρχο βάση των διατάξεων του Ν.4412/2016.

Προς απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού από διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων των παρ.1 και 2 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016, παρακαλούμε οι ενδιαφερόμενοι μαζί με την προσφορά σας, να μας αποστείλετε τα παρακάτω δικαιολογητικά:

α. Απόσπασμα ποινικού μητρώου. Η υποχρέωση αφορά ιδίως: αα) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους

διαχειριστές, ββ) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

β. Φορολογική Ενημερότητα

γ. Ασφαλιστική Ενημερότητα

Ο ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ ΛΑΡΙΣΣΑΙΩΝ

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΑΔΑΜΟΠΟΥΛΟΣ

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Το σύστημα θα αποτελείται από:

1. Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας - Εκτυπωτική Μονάδα
2. Τερματικά θέσης εργασίας web-based
3. Κεντρικό Φωτεινό Πίνακα
4. Φωτεινούς Πίνακες Θέσεως Εργασίας
5. Ηχητική ειδοποίηση
6. Λογισμικό στατιστικών

1. Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας - Εκτυπωτική Μονάδα

1α. Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας

Η Κεντρική Μονάδα πρέπει να δέχεται εντολές προγραμματισμού μέσω θύρας Ethernet με το υπάρχον δίκτυο της υπηρεσίας καθιστώντας εφικτή τη λήψη στατιστικών στοιχείων καθώς και την απομακρυσμένη του διαχείριση. Η κεντρική Μονάδα πρέπει να λειτουργεί τελείως αυτόνομα μη έχοντας κινούμενα μέρη, σκληρούς δίσκους, ανεμιστήρες, να έχει ενσωματωμένο Web Server, να ρυθμίζεται με IP την οποία να έχει την δυνατότητα να την ορίσει ο διαχειριστής του δικτύου. Ως ελάχιστες απαιτούμενες δυνατότητες υποστήριξης της Κεντρικής Μονάδας είναι οι παρακάτω:

- ✓ Έως πέντε (5) διαφορετικές ουρές εξυπηρετούμενων
- ✓ Τέσσερις (4) Φωτεινοί Πίνακες Θέσεως Εργασίας 9 x 24 Pixels GREEN LED
- ✓ Ένας (1) Κεντρικός Φωτεινός Πίνακας 9 x 48 Pixels GREEN LED
- ✓ Software Web based Τερματικά Θέσης Εργασίας και κλήσης του επόμενου εξυπηρετούμενου
- ✓ Ηχητικές ειδοποιήσεις κλήσης του επόμενου εξυπηρετούμενου καθώς και ηχητικές ανακοινώσεις με προηχογραφημένους ήχους και μηνύματα

1β. Εκτυπωτική Μονάδα

Απαιτείται μια (1) εκτυπωτική μονάδα έκδοσης εισιτηρίων η οποία πρέπει να ικανοποιεί τις παρακάτω τεχνικές προδιαγραφές:

1. Θα πρέπει να στηρίζεται πάνω σε καλαίσθητη επιδαπέδια βάση, εργονομικού ύψους, έτσι ώστε να καθίσταται εύκολη η χρήση της από τους συναλλασσόμενους
2. Θα διαθέτει ενσωματωμένο θερμικό εκτυπωτή με ταχύτητα τουλάχιστον 20 cm/sec, με εύρος εκτύπωσης περίπου 6 έως 8 cm και με ικανό αριθμό και μέγεθος χαρακτηριστικών εκτύπωσης
3. Να υποστηρίζει χαρακτήρες ελληνικούς, λατινικούς, κεφαλαία και μικρά γράμματα και γραφικά λογότυπα
4. Να έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης σε οποιοδήποτε σημείο και με οποιοδήποτε format των ακόλουθων στοιχείων:

- λογότυπος επιλογής της υπηρεσίας
 - ημερομηνία και ώρα
 - η εργασία (υπηρεσία) για την οποίαν εκδίδεται το δελτίο
 - τουλάχιστον τριψήφιος αριθμός προτεραιότητας
 - ο μέσος χρόνος αναμονής του συναλλασσόμενου
 - σύντομο πρόσθετο κείμενο επιλογής της υπηρεσίας
5. Δυνατότητα εναλλαγής των μηνυμάτων που εκτυπώνονται στα εισιτήρια
 6. Το μέγεθος ρολού των εισιτηρίων θα πρέπει να καλύπτει την έκδοση τουλάχιστον δύο χιλιάδων (2.000) εισιτηρίων
 7. Η κοπή του εισιτηρίου θα πρέπει να είναι εύκολη, το ρολό χαρτιού θα πρέπει να είναι διάτρητο (περφορέ) για να αποκόπτεται εύκολα το κάθε χαρτάκι από τον εξυπηρετούμενο
 8. Να χρησιμοποιεί 100% ανακυκλούμενο ρολό θερμικού χαρτιού
 9. Η αρίθμηση της σειράς προτεραιότητας να μην είναι προεκτυπωμένη
 10. Θα δίνεται η δυνατότητα αυτόματου μηδενισμού και επανέναρξης αρίθμησης, καθώς και η δυνατότητα μηδενισμού της αρίθμησης εφ' όσον κριθεί απαραίτητο

2. Τερματικά θέσης εργασίας

Τα τερματικά θέσης εργασίας και κλήσης του επόμενου εξυπηρετούμενου θα πρέπει να είναι software web based και να ικανοποιούν τις παρακάτω τεχνικές προδιαγραφές:

1. Το τερματικό θα διαθέτει τις εξής λειτουργίες για την αμφίδρομη λειτουργία του συστήματος μεταξύ θέσης συναλλαγής και αναμονής:
 - πλήκτρο κλήση επόμενου συναλλασσόμενου
 - ενεργοποίηση και απενεργοποίηση θέσης εργασίας (On-Off)
 - πλήκτρο ή συνδυασμό πλήκτρων αλλαγής της υπηρεσίας εξυπηρέτησης
2. Η πίεση του πλήκτρου θα πρέπει να ενεργοποιεί το ηχητικό σήμα δύο (τουλάχιστον) τόνων το οποίο εκπέμπεται από το σύστημα ηχητικής ειδοποίησης

3. Κεντρικός Φωτεινός Πίνακας

Απαιτείται ένας (1) Κεντρικός Φωτεινός Πίνακας ο οποίος πρέπει να ικανοποιεί τις παρακάτω τεχνικές προδιαγραφές:

1. Οι χαρακτήρες θα είναι ύψους τουλάχιστον 8cm ώστε να φαίνονται καθαρά από απόσταση τουλάχιστον 30 m
2. Η ανάλυση θα πρέπει να είναι 9 x 48 LED pixels τουλάχιστον
3. Η απεικόνιση να μπορεί να είναι και κυλιόμενη προς οποιαδήποτε κατεύθυνση
4. Σε κάθε πεδίο ή/και σε τυχόν ενσωματωμένη πινακίδα σήμανσης να εμφανίζονται ταυτόχρονα τα παρακάτω:
 - τίτλος υπηρεσίας (σταθεροί χαρακτήρες-γράμμα)
 - αριθμός προτεραιότητας με τουλάχιστον τρεις (3) χαρακτήρες
 - βοηθητικό βέλος κατεύθυνσης προς τη θυρίδα εξυπηρέτησης
5. Όταν ο αριθμός αλλάζει, ο κεντρικός φωτεινός πίνακας θα αναβοσβήνει για ένα χρονικό διάστημα και έπειτα θα παραμένει σταθερά φωτεινός μέχρι να κληθεί ο επόμενος συναλλασσόμενος
6. Ο κεντρικός φωτεινός πίνακας θα πρέπει να τοποθετηθεί σε σημείο απ' όπου να είναι ορατός από τους εξυπηρετούμενους και θα συνοδεύεται από αναλυτική περιγραφή των αντίστοιχων εξαρτημάτων στήριξης.

4. Φωτεινοί Πίνακες Θέσεως Εργασίας

Απαιτούνται τέσσερις (4) Φωτεινοί Πίνακες Θέσεως Εργασίας οι οποίοι πρέπει να ικανοποιούν τις παρακάτω τεχνικές προδιαγραφές:

1. Η ανάλυση θα πρέπει να είναι 9 x 24 LED pixels τουλάχιστον
2. Οι χαρακτήρες θα είναι ύψους τουλάχιστον 8cm ώστε να φαίνονται καθαρά από απόσταση 30 m
3. Σε κάθε πεδίο ή/και σε τυχόν ενσωματωμένη πινακίδα σήμανσης να εμφανίζονται ταυτόχρονα τα παρακάτω:
 - Αριθμός (ή γράμμα) που να υποδεικνύει το σημείο εξυπηρέτησης
 - Αριθμός προτεραιότητας με τουλάχιστον τρεις (3) χαρακτήρες
4. Το φωτεινό σήμα θα αναβοσβήνει και θα ενεργοποιείται ηχητική σήμανση όταν θα καλείται ο επόμενος συναλλασσόμενος, ενώ θα υπάρχει δυνατότητα προγραμματισμού της συχνότητας και του χρόνου που θα αναβοσβήνει η οθόνη
5. Οι φωτεινοί πίνακες θέσεων συναλλαγής θα πρέπει να τοποθετηθούν στο κάθε σημείο εξυπηρέτησης και θα συνοδεύονται από αναλυτική περιγραφή των αντίστοιχων εξαρτημάτων στήριξης.

5. Ηχητική ειδοποίηση

1. Παραγωγή ηχητικού σήματος για την κλήση του επόμενου συναλλασσόμενου που πρόκειται να εξυπηρετηθεί
2. Παραγωγή ηχητικών σημάτων της επιλογής της υπηρεσίας μας και δυνατότητα μελλοντικής αντικατάστασης αυτών χωρίς προμήθεια νέου εξοπλισμού
3. Δυνατότητα παραγωγής ηχητικών προηχογραφημένων μηνυμάτων ειδοποίησης του επόμενου εξυπηρετούμενου ή τυχόν καθυστέρησης στην ουρά εξυπηρέτησης ή τυχόν τερματισμού έκδοσης νέων εισιτηρίων προτεραιότητας λόγω πρόωρης περάτωσης των ημερήσιων εργασιών, ή προς εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ
4. Δυνατότητα επιλογής έντασης του ηχητικού μηνύματος και αναπαραγωγής του από εξωτερικά ηχεία του εμπορίου

6. Λογισμικό ελέγχου καταγραφής και επεξεργασίας στατιστικών στοιχείων

Το λογισμικό ελέγχου καταγραφής και επεξεργασίας στατιστικών στοιχείων να είναι μια ολοκληρωμένη εφαρμογή web based και να υποστηρίζει τις κάτωθι λειτουργίες:

1. Καταχώρηση εργασιών σε κάθε υπηρεσία
2. Λήψη τουλάχιστον των παρακάτω στατιστικών στοιχείων:
 - χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης ανά ημέρα & εβδομάδα
 - μέσος χρόνος συναλλαγών ανά ώρα, ημέρα & εβδομάδα
 - μέσος χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης ανά ώρα, ημέρα & εβδομάδα
 - ροή εξυπηρετούμενων ανά ώρα, ημέρα & εβδομάδα
 - αναλυτικά δεδομένα αριθμού εξυπηρετούμενων, χρόνου αναμονής & χρόνου εξυπηρέτησης για κάθε γραφείο εξυπηρέτησης
 - ανάλυση όλων των παραπάνω για κάθε ουρά εξυπηρέτησης ανά ώρα, ημέρα & εβδομάδα
3. Στατιστικά στοιχεία σε κατηγορίες ανά έτος, μήνα, ημέρες και κίνηση συγκεκριμένης μέρας
4. Δεδομένα για αριθμό πελατών, χαμένα εισιτήρια, χρόνους αναμονής & εξυπηρέτησης
5. Εμφάνιση αποτελεσμάτων σε μορφή πίνακα και σε μορφή γραφήματος
6. Εξαγωγή στατιστικών σε PDF

Σε όλες τις περιπτώσεις να μπορούμε να επιλέξουμε ως κριτήριο αναζήτησης «από – έως» την ημέρα, το μήνα, το έτος και να υπάρχει η δυνατότητα αναδρομής σε προηγούμενες μέρες.

Μελλοντικές Επεκτάσεις

Να υποστηρίζεται η χρήση των παρακάτω λειτουργιών:

- σύνδεση με εξωτερική οθόνη ή τηλεόραση για την ταυτόχρονη προβολή διαφημιστικών μηνυμάτων και του αριθμού κλήσης
- αποστολή email ή sms ειδοποίησης του εξυπηρετούμενου
- πρόσβαση μέσω διαδικτύου (από σταθερό υπολογιστή, φορητό υπολογιστή, έξυπνο κινητό τηλέφωνο, ταμπλέτα) έτσι ώστε ο εξυπηρετούμενος να μπορεί να εκδώσει ηλεκτρονικό εισιτήριο καθώς και να παρακολουθεί τη ροή εξυπηρέτησης

Γενικές απαιτήσεις του συστήματος

1. Η εγκατάσταση θα γίνει με τρόπο ασφαλή και καλαίσθητο. Για το σκοπό αυτό θα χρησιμοποιηθούν αν απαιτηθεί οι υπάρχουσες ψευδοροφές και διελεύσεις καλωδίων
2. Όλα τα επιμέρους τμήματα του εξοπλισμού και του λογισμικού του προσφερόμενου συστήματος θα πρέπει να είναι του ίδιου κατασκευαστή έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία του. Αυτό θα πρέπει να πιστοποιείται με έγγραφη βεβαίωση του κατασκευαστικού Οίκου.

Εγκατάσταση του συστήματος

1. Ο προμηθευτής θα πρέπει να εγκαταστήσει πλήρως τον εξοπλισμό, μαζί με τις απαραίτητες υποδομές καλωδιώσεων σύνδεσης μεταξύ των στοιχείων του συστήματος κατά τέτοιον τρόπον ώστε με το πέρας της εγκατάστασης το σύστημα να παραδοθεί πλήρες και έτοιμο να τεθεί αμέσως σε λειτουργία. Το κόστος εγκατάστασης των παραπάνω θα συμπεριλαμβάνεται στο συνολικό κόστος της προσφοράς των υποψήφιων προμηθευτών.
2. Ο κατασκευαστής θα πρέπει να διαθέτει ISO 9001 για τον Σχεδιασμό, Παραγωγή & Τεχνική Υποστήριξη ανάλογων συστημάτων
3. Όλα τα προϊόντα καθώς και τα επί μέρους εξαρτήματα αυτών (εξωτερικά τροφοδοτικά, υλικά συναρμολόγησης κλπ) θα πρέπει να φέρουν σήμανση CE.
4. Εγγύηση καλής λειτουργίας τουλάχιστον 2 ετών.