

AP 1595/21.11.2023
for Mircea
Sorum



S.C. COMPANIA DE APA ORADEA S.A.

Tel centrala: 004 0259 436 909
Tel secretariat: 004 0259 435 051
Fax : 004 0259 432 576
CUI: RO 54760
J 05/14/28.05.1991



Cont : RO41BRDE050SV03433450500
Capital social: 12.000.800 RON

E-mail: apaoradea@apaoradea.ro
Website: <http://www.apaoradea.ro>

ROMANIA, BIHOR, ORADEA 410202, STR. DUILIU ZAMFIRESCU NR. 3

Compartiment Informatica

Nr. 41411 / 14.11.2023

Aprobat
Director general
Ing. Lucian Mihai CHINDLEA

CAIET DE SARCINI SISTEM OMNICHANNEL CONTACT CENTER (MULTIMEDIA CALL-CENTER)

2023

- dezvoltarea managementului informației la nivelul companiei care să permită tuturor utilizatorilor abilitați accesul la un sistem unic de gestionare a informațiilor și interacțiunilor;
- creșterea gradului de satisfacție al clienților în relația lor cu compania prin acordarea unei atenții sporite solicitărilor, sesizărilor și reclamațiilor precum și accesul facil al acestora la informații pe toate canalele media.
- îmbunătățirea imaginii companiei în special și a angajaților, în rândul clienților.

1.2.3. *Obiective*

- preluarea, tratarea și clasificarea solicitărilor venite pe oricare din canalele media de tip telefon, email, webchat, facebook;
- clasificarea rapidă a solicitărilor prin codare;
- furnizarea promptă a informațiilor solicitate, într-un limbaj adecvat, de către personal bine pregătit cu un nivel ridicat de expertiză;
- utilizare eficientă a resurselor umane și tehnice în vederea îmbunătățirii semnificative a modului de derulare a relației directe cu clientul implicit îmbunătățirea credibilității și eficacității serviciilor publice oferite de companie;
- asigurarea unei instruirii a personalului care administrează și utilizează sistemului integrat de tip *Omnichannel Contact Center*;
- eficientizarea și standardizarea procedurilor actuale de gestionarea a solicitărilor și transmiterea informațiilor.

1.2.4. *Infrastructura pusă la dispoziția Prestatorului*

Beneficiarul va pune la dispoziția Prestatorului următoarele:

- spațiul aferent în camera serverelor (*CS*) pentru instalarea echipamentelor hardware în rack-uri de 19” (a se vedea *subcapitolul 2.3*);
- ups-uri, switch-uri pentru interconectarea echipamentelor hardware aferente sistemului integrat;
- stațiile de lucru aferente posturilor de lucru (cu sistem de operare minim Windows 10 și integrate la nivelul rețelei de date a companiei pentru interconectarea cu sistemului integrat oferit; - cere Comercialul
- o clasa de adrese IP interne dedicată
- canale de comunicație IP sau ISDN cu operatorii de telefonie-
- adresă unică de email pentru corespondența externă cu clienții
- acces la pagina de facebook a companiei
- panou digital extern / monitor TVA

2. ANVERGURA PROIECTULUI

2.1. DESCRIERE GENERALĂ

Sistemul integrat *Omnichannel Contact Center* va fi conceput pentru a putea primi concomitent (simultan) interacțiuni pe toate canalele media solicitate. Operatorii care preiau solicitările se vor putea conecta prin intermediul consolei de lucru (stația de lucru a operatorului), la sistemul unitar care va asigura suportul necesar pentru a putea:

- utiliza pentru comunicare unul sau mai multe tipuri de canale media în aceeași interfață a aceleiași aplicații
- să răspundă pe loc solicitărilor primite conform skill-urilor pe care le deține;
- să transfere în timp real interacțiunea aflată în desfășurare către alți operatori indiferent de canalul media pe care aceasta a venit (telefon, webchat, email sau facebook)

Solicitările către sistemul **OCCS** provin de la terminale telefonice înregistrate în toate rețelele telefonice, pagina web de contact a companiei, adresa de email dedicată relației cu clienții, pagina de facebook a companiei și ghișeul fizic. Acestea sunt recepționate în sistemul **OCCS** și sunt puse *într-o coadă de așteptare unică*.

2.2. ELEMENTE DE DIMENSIONARE

În faza inițială de funcționare a **OCCS (Omnichannel Contact Center)** vor fi 7 posturi de lucru licențiate repartizate astfel:

- 4 posturi de lucru simultane pentru operatori telefon, email, webchat, call-back și facebook
 - 2 posturi simultane de lucru pentru șef supervisor.
 - 1 post de lucru pentru operatori telefonici cu rol de dispeceri
 - 10 canale IVR care să permită aplicații integrate de TTS (text to speech) și ASR (recunoaștere automată a vorbirii)
 - 20 canale pentru transmiterea indexului de consum pe linie telefonică
- In funcție de drepturile alocate toți operatorii vor avea acces personalizat la aplicațiile de ticketing și dispecerizare.

Nota: sistemul va permite upgradarea gratuită, fără cost suplimentar la un numar de:

- 8 posturi de lucru simultane pentru operatori telefon, call-back
- 2 post de lucru pentru operatori telefonici cu rol de dispeceri

2.3. AMPLASARE FIZICĂ

Sistemul **OCCS** va funcționa în spații destinate special, situate în sediul companiei.

Interconectarea cu rețeaua publică de telefonie se va realiza prin intermediul unui echipament de tip *Voice Gateway* echipat cu *30 de canale Sip Trunk și SBC cu 30 de sesiuni simultane*. Soluția va fi livrată și cu licența/licențele aferente.

2.4. MOD DE OPERARE

Sistemul integrat *OCCS (Omnichannel Contact Center)* va trebui să fie un sistem de tip **Enterprise COATS (commercially available off-the-shelf)** cu un **SLA certificat de producător de 99,99%**, care să permită dezvoltări și extinderi ulterioare (ex. extinderea numărului de operatori cu 100% fără a schimba infrastructura sau soluția software oferită, chatbots, etc...).

2.4.1. Mod de funcționare

Pentru conectarea la sistemul **OCCS**, utilizatorii autorizați se vor loga cu credențialele furnizate de administrator. Dacă acestea corespund, se va face autentificarea.

2.4.2. Mobilitatea utilizatorului

Un utilizator se poate loga în sistem de la orice post de lucru pentru a efectua anumite operațiuni, toate funcțiile utilizatorului respectiv asignându-se către *loginID-ul* unic al acestuia și nu către postul de lucru din sistem de la care se efectuează operațiunile, permițând astfel unui utilizator să se logheze în sistem de la orice extensie fizică. Utilizatorii au asigurată o mobilitate sporită în cadrul **OCCS**, putând fi ușor identificați cu întreg profilul lor atunci când se autentifică în sistem. În plus, pe baza acestei facilități sistemul va reține toate aceste informații în istoricul conectărilor.

Soluția va permite lucrul cu clienți de tip web-client precum și client-server instalat pe fiecare PC.

2.4.3. Fluxurile de lucru

Este necesară posibilitatea definirii de fluxuri specifice de lucru pentru fiecare tip/categorie de cerere. Fluxurile de lucru vor putea fi ușor vizualizate în sistem de către Beneficiar.

Fluxurile de lucru pentru soluția OCCS vor fi stabilite/definitivate în cadrul ședințelor de analiză, în baza rolurilor și activităților necesare pentru tratarea solicitărilor telefonice.

A. Selecția solicitărilor:

- distribuirea tuturor interacțiunilor, indiferent de canalul media, să fie de tip skillbase la operatorii disponibili;
- posibilitatea definirii unei liste negre (*black list*) care să conțină date de identificare despre anumiți solicitanți care sunt cunoscuți pentru apeluri false.
- se vor defini cozi de lucru bazate pe coduri DTMF în cazul apelurilor telefonice și cuvinte cheie existente în text pentru restul de canale media (email, webchat, facebook)

B. Activitatea operatorilor

- se desfășoară în baza procedurilor prestabilite care vor fi descrise printr-un flux de lucru, implementat și realizat de Furnizor, al cărui conținut va fi stabilit în cadrul ședințelor de analiză;
- managementul disponibilității operatorului - conectare în sistem, deconectarea din sistem, vizualizarea și setarea stării operatorului - disponibilitate sau nu pentru a prelua apeluri;
- afișarea cozii de interacțiuni (numărul de interacțiuni aflate în așteptare);
- transferarea interacțiunilor între operatori sau supervizor;
- inițiază comunicatii interne telefonice, email sau prin chat (solicitarea asistenței de la un alt operator sau de la supervizor);

C. Activitatea supervizorilor

- au o vedere de ansamblu unică asupra tuturor evenimentelor intervenite pe durata rezolvării unei solicitări (exemplu: *staționare în coada de așteptare, rutarea și raportarea*).
- monitorizează apelurile telefonice (supervizorul poate opta pentru ascultarea efectivă a convorbirii dintre operator și solicitant sau poate opta pentru ascultarea conversației în timp ce îi dă sfaturi operatorului angajat în convorbire fără ca acestea să fie auzite de solicitant);
- exportă din sistem și a apelului telefonic (în format **MP3**);
- întreține lista cu solicitanți cunoscuți cu apeluri false (*black list*);
- customizează modulul de raportare (modificarea, introducerea sau ștergerea unor criterii sau filtre).

D. Administrare asigurată de sistem

Furnizorul va asigura în cadrul sistemului uneltele pentru :

- administrarea structurilor, utilizatorilor și a drepturilor de acces ;
- personalizarea interfeței pentru utilizatori: câmpuri, proprietăți, liste de valori, scripturi;
- modelarea în aplicație a fluxului de activități conform proceselor derulate la nivelul organizației;

- gestiunea accesului în sistem și la informațiile din sistem (crearea, modificarea sau ștergerea conturilor, a rolurilor și drepturilor de acces);

*Notă: Enumerarea rolurilor și activităților are un caracter exemplificativ. Lista completă va fi stabilită în cadrul ședințelor de analiză. Același lucru este valabil și pentru tipul/structura rapoartelor/analizelor privind activitatea **OCCS**. Ofertantul trebuie să detalieze în oferta tehnică modul prin care poate acoperi aceste solicitări.*

3. CRITERII FUNCȚIONALE ȘI OPERAȚIONALE

3.1. CRITERII DE IMPLEMENTARE

3.1.1. Flexibilitatea

- Sistemul trebuie să permită optimizarea și dezvoltarea ulterioară atât la nivel hardware cât și la nivel software. Sistemul trebuie să permită îmbunătățirea soluției tehnologice alese pentru a putea fi încorporată după implementare.
- Sistemul trebuie să permită o politică de management al schimbării care să poată fi ușor încorporat în sistem. Pe măsură ce legislația și reglementările interne se schimbă, sistemul trebuie să permită modificări care să fie făcute rapid și eficient.
- Sistemul trebuie să asigure compatibilitatea cu GDPR

Notă: Prestatorul va livra toate elementele, conectorii necesari în vederea asigurării interconectării cu soluții de tip CRM, ERP și WFM. Interconectarea va furniza prin web servicii informații necesare prestării activității de contact center: identificarea apelantului, a situației contractuale și financiare a acestuia, a opririlor de apa și lucrărilor efectuate ce impactează alimentarea cu apa a apelantului etc..

3.1.2. Eficiența și protecția datelor stocate

- Sistemul trebuie să maximizeze eficiența prin eliminarea muncii redundante și a întârzierilor, prin facilitarea comunicării, prin asigurarea integrității datelor și prin automatizarea sarcinilor repetitive și manuale prin folosirea unei tehnologii corespunzătoare.

3.1.3. Confidențialitate și securitate - caracterul privat al datelor și securitatea sistemului

- Sistemul trebuie să prevină accesul neautorizat al persoanelor sau aplicațiilor externe care nu au acest drept, la date cu caracter confidențial, de identificare ale persoanelor în toate funcțiile sale: introducere date și modificări de date, transmitere de date și stocare, acces la înregistrări, creare de copii.
- Aplicațiile trebuie să asigure disponibilitatea informațiilor necesare, flexibilitate în reconfigurare, controlul accesului și consolidarea datelor.

- Securitatea informației din cadrul proiectului se referă la cel puțin 5 componente: confidențialitate, autentificare, autorizare, integritate și jurnalizare.
- Aplicațiile trebuie să ofere acces corespunzător utilizatorilor, asigurând protecția datelor cu caracter personal, având mecanisme de autentificare și autorizare precum și gestionarea centralizată a utilizatorilor.
- Sistemul trebuie să respecte *cerințele minime de securitate a prelucrării de date cu caracter personal prevăzute în normele GDPR*.
- Prestatorul trebuie să dețină ISO 27001, ISO 9001, ISO 14001 și ISO 45001 precum și certificate din care să reiasă dreptul de a implementa astfel de soluții din partea Prestatorului precum și certificate care să ateste pregătirea personalului din partea producătorului.

3.1.4. Asigurarea calității informației

Soluția oferită va trebui să permită asigurarea calității informației gestionate de sistem. Se vor avea în vedere asigurarea unicității informației introduse în sistem prin instrumente de identificare și eliminare a duplicatelor.

3.2. GESTIUNEA INFORMATIILOR DESPRE SOLICITANȚI ȘI SOLICITĂRI

- Soluția oferită trebuie să permită integrarea cu aplicațiile gestionate de beneficiar pentru a permite: înregistrarea datelor de contact ale solicitanților, respectiv nume, prenume, adrese de domiciliu, adrese de e-mail, numere de telefon multiple etc.
- Soluția oferită trebuie să permită înregistrarea și păstrarea istoriei complete de relaționare a solicitanților cu compania prin sistemul *Omnichannel Contact Center (OCCS)*;
- Soluția oferită trebuie să permită auditarea log-urilor și a activităților utilizatorilor și să ofere un istoric pentru fiecare activitate efectuată de operatori;
- Modulul de gestiune al utilizatorilor trebuie să fie complet configurabil la nivel de roluri și drepturi de către supervisor.

Configurarea aplicației OCCS cu toate componentele acesteia se va face de către ofertant în etapa de implementare a *OCCS* în urma consultării cu Beneficiarul, la ședințele de analiză, pe baza unei examinări privind:

- interconectarea sistemului OCCS cu interfața construită de Beneficiar (locatia, structura și interconectarea între bazele de date ale Furnizorului și Beneficiarului)
- criterii de distribuție și alocare a interacțiunilor
- tipuri de rapoarte;

4. SOLUȚIA IT&C A SISTEMULUI OCCS

4.1. CONSIDERENTE GENERALE

Soluția furnizată trebuie să fie una integrată, implementată integral în centrul de date al beneficiarului, fără să necesite servicii de tip cloud (cu excepția aplicațiilor de tip TTS și STT a căror cost va fi acoperit de furnizor în cadrul contractului de management și mentenanță). Oferta va include necesarul hardware dimensionat corespunzător (*server*-ele trebuie să fie *rack*-abile și să aibă accesoriile de montare incluse în furnitură), licențele software și modulele funcționale necesare rulării soluției în integralitatea ei, pe configurația minimă solicitată, respectând minimal dimensionările și numărul de utilizatori din caietul de sarcini. Ofertantul este direct răspunzător de funcționarea la cheie a soluției de ***Omnichannel Contact Center*** prin componentele hardware/software/licențe/module funcționale/materiale pe care le oferă.

În cazul în care, pentru îndeplinirea cerințelor din prezentul Caiet de sarcini, este nevoie de suplimentarea anumitor componente hardware/software/licențe/module sau a capabilităților funcționale (putere și durată de procesare, capacitate de stocare, viteză de comunicații etc), Prestatorul le va include în oferta tehnică și financiară.

Toate licențele software trebuie oferite în conformitate cu ultima versiune existentă la producător și să fie nelimitate în timp.

4.2. ARHITECTURA OCCS

4.2.1. Componenta de Multimedia Contact Center

4.2.1.1 Date generale

Sistemul Omnichannel Contact Center trebuie să includă:

- Software Multimedia Contact Center,
- Gateway de interconectare SIP cu oricare furnizor sau sistem electronic de comunicații.
- SBC (session border controller)
- Conectori media pentru Facebook,
- Software de înregistrare audio automată a apelurilor telefonice
- Interfață de conectare la panou digital extern pentru afișarea în timp real a situației interacțiunilor, cozilor și a gradului de încărcare al operatorilor
- Terminale telefonice SIP și aplicații softphone integrate în aplicația de operator
- Căști Operatori

Sistemul Multimedia Contact Center trebuie să permită atingerea următorilor indicatori de performanță:

- gradul de acoperire a timpului de lucru al operatorilor: min 80%
- timpul de răspuns pentru cel puțin 80% din apeluri în mai puțin de 30 secunde
- mai puțin de 3% din apeluri abandonate

4.2.1.2 Funcționalități Generale:

Sistemul Multimedia Contact Center trebuie să ruteze interacțiunile (apelurile telefonice, call-back, email, webchat, facebook) în funcție de capacitatea (disponibilitate, timp lucrat, aptitudini de scriere, cunostinte tehnice, aptitudini de comunicare, etc.) fiecărui operator în parte. Profilul fiecărui operator va fi configurat de către supervisor printr-o interfață ușor de administrat și se va baza pe note date fiecărui operator pe fiecare aptitudine. Sistemul va avea capacitatea să opereze în corelație cu baze de date externe de unde preia informații și în care va scrie informații.

Structura decisională și modul de tratare a contactelor va fi făcut unitar în aceeași interfață și va fi bazată pe o interfață de programare de tip GUI (grafic user interface) pentru a permite reconfigurări ușoare realizabile intern, fără scriere de linii de programare sau utilizare de limbaje de programare. Structura de raportare va asigura rapoarte în timp real și istoric permițând transmiterea acestora către wallboard pentru a fi vizualizate.

Soluția trebuie să asigure:

- Crearea unui sistem interactiv de răspuns automat IVR care va permite controlul prin DTMF pe un număr nelimitat de nivele, pentru a furniza informații pre-înregistrate clienților cu posibilitatea transferului apelanților către operatorii din Omnichannel Contact Center
- Distribuția interacțiunilor bazată pe tehnologie skill base routing (rutare pe baza de aptitudini operator) către operatorii din Omnichannel Contact Center localizați într-o locație sau în diferite locații ale companiei
- Posibilitatea redirectionării interacțiunilor între operatori
- Posibilitatea de a transcrie automat conținutul înregistrării audio utilizând STT
- Distribuția echitabilă către operatori a interacțiunilor în așteptare în funcție de ordinea sosirii, aptitudinea operatorilor conform informațiilor privind nivelul de pregătire și cunoaștere precum și de gradul de încărcare al acestora
- Posibilitatea preluării unor mesaje vocale din partea clienților atunci când apelul nu poate fi preluat de nici un operator iar clienții nu doresc să aștepte în coada de așteptare.
- Managementul cozii de așteptare prin mesaje pre-înregistrate sau TTS
- Posibilitatea schimbării automate a regulilor de distribuție a interacțiunilor în funcție de oră/dată, sursă sau destinație
- Operatorii nu vor opera extern cu adrese de e-mail proprii, personalizate. Corespondența de intrare și ieșire va fi pe o adresă unică a companiei. În funcție de subiectul email-ului, data, ora sau de conținut, acesta se va aloca automat către un operator. Soluția va permite și aprobarea mail-urilor de către un supervisor înainte ca acestea să plece către client. Interfața operatorului oferă email atât în format TXT cât și HTML, permițând inserarea de imagini în corpul mail-ului sau atașamente precum și un editor de formatare.

- Operatorul trebuie să poată vizualiza și procesa într-o singură fereastră toate canalele media.
- Sistem de Raportare pentru Managerii de Omnichannel Contact Center automatizat, accesibil de la distanță via tableta/smartphone/pc
- Înregistrarea și stocarea tuturor convorbirilor.
- Crearea unor utilizatori de tip back-office care pot fi contactați telefonic și pot interveni în ajutorul operatorilor de Omnichannel Contact Center prin crearea de conferințe audio
- Posibilitatea configurare operatori Omnichannel Contact Center la distanță cu capacitatea de conectare de pe telefonul mobil.
- Clienții suportați simultan pentru preluarea apelurilor telefonice trebuie să fie: telefon SIP, telefon mobil sau Softphone, operatorul va decide ce client va utiliza în funcție de confortul acestuia și de unde-și desfășoară activitatea.

4.2.2. Componenta de servere

Beneficiarul dorește o soluție de servere fizice, bazată pe un sistem care integrează resursele de calcul (procesoarele și memoria), stocarea datelor (storage), accesul unificat în LAN.

4.3. CENTRALIZATOR COMPONENTE ȘI LIVRABILE

Pentru asigurarea funcționalității sistemului OCCS, soluția tehnică a ofertantului trebuie să cuprindă următoarele componente și livrabile:

Nr. crt.	Denumire	U/M	Cant.	Observatie
1.	Multimedia Contact Center cu conector la bazele de date ale beneficiarului.	cpl.	4	Extensibil pana la 15 agenti telefonici din care 4 Omnichannel (telefon + email +chat+ social media) fara licente aditionale
2.	Echipament de interfațare centrală telefonică (tip Gateway VoIP)	cpl.	1	Pana la 100 abonati si 1trunki SIP
3.	Căști telefonice (tip Call Center)	cpl.	4	
4.	Server fizice	buc.	1	
5.	Terminale telefonice SIP	buc.	4	

Sistemul de operare ales trebuie să se integreze și să fie compatibil cu soluția *Microsoft Active Directory*, de ultimă generație și să beneficieze de suport tehnic direct de la producător.

5. SPECIFICAȚII TEHNICE

Caracteristicile tehnice sunt minimale și obligatorii. Vor fi acceptate și variante superioare relativ la caracteristicile tehnice obligatorii. Toate componente sistemului **OCCS** care vor fi livrate nu trebuie fie declarate ca *EoS (End of Sale)* sau *EoL (End of Life)* de către producător. De asemenea, nu sunt acceptate echipamente catalogate de producător ca fiind refozite ("*refurbished*").

Pentru a minimiza riscurile asociate proiectului și dezvoltării ulterioare a soluției, sistemul integrat va urmări implementarea unor soluții standardizate, stabile, testate și aflate în funcțiune în cadrul unor organizații sau în scopuri similare. În acest scop, întregul pachet software oferit pentru OCCS se va baza pe aplicații predefinite care să încorporeze în mod nativ funcționalitățile cerute în specificații și să funcționeze integrat.

Obligatoriu, se va oferi Beneficiarului posibilitatea de a customiza/modifica aplicațiile standard livrate de producător, conform cerințelor prezente sau viitoare. Instrumentele de dezvoltare oferite trebuie să dea posibilitatea specialiștilor IT aparținând Beneficiarului de a interveni asupra aplicațiilor, cum ar fi modificarea unui ecran de introducere a datelor în aplicațiile livrate, a unui flux de lucru, de creare a unui nou raport etc.

5.1. SPECIFICAȚII TEHNICE SOFTWARE

5.1.1. SUITĂ DE APLICAȚII SOFTWARE OCCS

5.1.1.1 SOFTWARE COMUTAȚIE VoIP

Software-ul se va instala pe echipamentele hardware oferite în centrul de date al beneficiarului, va asigura funcționalitatea de comutație telefonică pentru OCCS și va prezenta funcții de procesare și rutare a apelurilor de voce și telefonie peste IP, funcții de gestionare a apelurilor și de securizare a traficului prin SBC.

Software-ul trebuie să fie în măsură să integreze și să facă posibile comunicațiile de voce dintre gateway-urile de voce, terminale VoIP.

Totodată, va permite funcționalități de bază cum ar fi: procesarea apelurilor (analiză de digit, tratarea apelurilor, rutarea în funcție de destinație), *Call Waiting*, *Call Forwarding*, *Call Transfer*, *Music on Hold* și conferințe audio.

- Funcții de tratare a apelurilor telefonice:
 - mecanisme pentru permisiunea și controlul apelurilor în funcție de capacitatea rețelei (CAC);
 - rutare alternativă automată a apelurilor (AAR) atunci când rețeaua IP este indisponibilă sau capacitatea este depășită;
 - mecanisme pentru înregistrarea și monitorizarea apelurilor împreună cu software-ul de înregistrare;
 - restricționare apeluri în funcție de ora din zi, ziua din săptămână și ziua din an;
 - suport pentru butoane/linii programabile pe telefoanele IP;
 - suport pentru grupuri ACD (automatic call distribution) pentru situația în care serverul de OCCS nu funcționează
 - suport pentru partiționarea planului de numerotare (drepturi de apelare);
 - codec-uri suportate: audio: G.711, G.729;
 - protocoale suportate: SIP, DTMF over IP.

- Facilități la nivel de utilizator:
 - suport pentru autoanswer și intercom;

- intercom cu posibilitate de “*whisper*”;
- suport pentru call park și call pick-up;
- suport pentru indicare stare apel per linie (stare, durată și număr);
- apelare directă din telefon pe baza agendei telefonice personale sau la nivel de organizație;
- configurare facilități apelare rapidă “*speed dial*” și “*call forward*”;
- suport pentru *CallBack* automat, apelare abreviată și facilități *Do Not Disturb* sau *BargeIN*;
- posibilitatea realizării de apeluri bidirecționale atât spre extensiile interne cât și spre trunchiurile de interconectare cu rețeaua publică de telefonie;
- posibilitatea instalării în anumite locații distante a unor telefoane IP cu client VPN integrat;
- integrarea centralei telefonice IP cu sistemul **LDAP** al organizației; posibilitatea de a filtra utilizatorii **LDAP** pe centrala telefonică, după anumite criterii.

▪ Licențiere:

- 100 licențe pentru utilizatori concurenți (operatori, supervisor și utilizatori standard) care să ofere dreptul de utilizare atât a software-ului centralei telefonice cât și a software-ului terminalelor IP (softphone, telefon IP sau app mobilă);
- suport pentru numărul maxim posibil de utilizatori concurenți;
- pentru trunchiurile și terminalele IP, Prestatorul va livra licența, firmware-ul, software-ul și hardware-ul necesare echipamentului de comutație pentru criptarea VoIP, astfel încât atât semnalizările telefonice, cât și pachetele de voce să fie criptate. Soluția propusă va fi descrisă detaliat în ofertă.

5.1.1.2. TELEFON IP SOFTWARE

Prestatorul trebuie să ofere o aplicație desktop aferentă celor 12 utilizatori și instalate pe stațiile de lucru puse la dispoziție de beneficiar, construită special pentru a satisface nevoile operatorilor de **Multimedia Contact Center**, suportând funcții cum ar fi: conferințe, transfer, asistență supervisor, videocall și desktop-sharing.

Totodată aplicația trebuie să se integreze și să fie compatibilă cu sistemele de operare Windows 10 aferente stațiilor de lucru puse la dispoziție de beneficiar, precum și cu celelalte aplicații de telefonie oferite în cadrul soluției de **Multimedia Contact Center** astfel încât prin intermediul echipamentului *voice-gateway* să permită comunicații bidirecționale interne și prin intermediul

operatorilor naționali de telefonie. De asemenea, aplicația trebuie să permită integrarea cu soluția OCCS astfel încât, la primirea unui apel, după preluarea apelului operatorului să i se afișeze o interfață predefinită de colectare a informațiilor, interfață definită în OCCS, al cărei conținut va fi stabilit în urma ședințelor de lucru.

5.1.1.3. SOFTWARE MULTIMEDIA CONTACT CENTER

Sistemul Multimedia Contact Center va avea capabilități de tip skill based routing și va asigura funcționalitățile:

- callback,
- preluare/trimiter email-uri,
- preluare/lansare apeluri voce,
- conector la pagina de facebook a companiei,
- webchat,
- whatsapp,
- trimitere notificari catre clienti via SMS si email,
- sa dispună de SDK și Web Servicii pentru integrare cu sistem de management al clientilor (CRM) si/sau Enterprise Resource Planning (ERP).
- rapoarte în timp real customizate
- rapoarte istorice customizate

Interfața de operator trebuie sa aibă capacitatea de a oferi acestuia, *într-o singură interfață grafică*, posibilitatea de preluare/initiere rapida a interacțiunilor de tip: telefon, email, fax, webchat sau facebook.

Accesul operatorului se va face în baza unui nume de utilizator și a unei parole. Acestuia i se va oferi posibilitatea sa-si aleaga tipul de canale media pe care le va trata precum și tipul de terminal telefonic pe care-l va utiliza (Desktop, Softclient sau Mobil).

Pentru a reduce timpii de intervenție în cazul în care un calculator se defectează și trebuie înlocuit, modul de accesare al aplicației va fi de tip click-to-run fără a fi nevoie a se instala software aditional pe calculatorul operatorului.

Pentru a crește viteza de reacție precum și usurința de operare se solicită:

- vizibilitate maximă si unitară, permanenta, intr-o singura interfata grafică asupra tuturor proceselor care au loc în sistem: statusul celorlalti operatori (conectati da/nu, ocupati, ce apel tratează, pece cuadă), numarul de contacte aflate în așteptare sau în procesare precum si informatii în timp real privind SLA-ul activitatii globale și individuale.
- din interfața unică operatorii pot efectua următoarele operațiuni:
 - să raspundă la telefon,
 - să inițieze apeluri telefonice,

- să primească/trimită email,
- să transfere email
- să-l pună în așteptare pentru o anumită perioadă de timp
- să trimită email-ul spre consultare către alte departamente în acest caz email-ul se întoarce obligatoriu la același operator
- să intre în comunicare prin webchat cu clientul
- să transfere comunicarea de chat către alt operator
- să inițieze apel telefonic din chat
- să preia comunicare din pagina de facebook
- să realizeze transferarea tuturor tipurilor de interacțiuni (telefon, email, webchat, facebook).
- să-și aloce pauze.
- să-și aleagă starea în care se afla (disponibil, ocupat, în pauza)
- În cadrul interfeței de operator va exista inserată o fereastră de tip broadcast în care operatorii vor primi informații în timp real privind lucrări ce se execută, opriri de apă sau alte mesaje transmise de către centrul de dispecerizare sau predefinite.
- În cadrul interfeței de operator va exista inserată o fereastră în care operatorii vor primi informații în timp real privind date despre apelant preluate din bazele de date existente.

Se solicită un design a aplicației care oferă maximă operativitate și vizibilitate într-un spațiu redus pe monitor. Accesarea fiecărui tab trebuie să schimbe conținutul aceleiași ferestre pentru a nu crea ferestre noi care ar îngreuna excesiv activitatea operatorilor și riscul de a se crea confuzii și erori de tratare.

5.1.1.4. SOLUȚIE SOFTWARE DE ÎNREGISTRARE A APELURILOR

Soluția software de înregistrare a apelurilor se va instala pe hardware-ul oferit, va fi compatibilă și se va integra cu celelalte aplicații.

Sistemul va permite:

- Înregistrarea tuturor apelurilor intrare și ieșire în mod automat de la început până la sfârșit.
- Transcrierea apelurilor și scrierea rezumatului acestora, în aplicația dezvoltată de beneficiar

Soluția de înregistrare va fi integrată în OCCS astfel încât să fie permis accesul utilizatorilor la înregistrări (voce și ecran) și căutare direct din OCCS. Căutarea va putea fi făcută în funcție de:

- operatorul care a preluat apelul;
- numărul de telefon;
- ID-ul apelului;
- data înregistrării apelului.

Detaliile referitoare la acele apeluri care îndeplinesc criteriile specificate trebuie să fie afișate într-o interfață simplă de tip tabelar, care va permite filtre personalizabile.

- Înregistrările trebuie să fie consolidate într-o singură bază de date, pentru a ușura căutarea.
- Exportul unei înregistrări ca fișier **MP3** (sau un format universal folosit) atașat.
- Suport pentru exportul mai multor înregistrări.
- Aplicație de administrare facilă pentru:
 - administrare schimbări;
 - setare moduri de înregistrare pentru diferite stații;
 - vizualizare status per total și per port individual;
 - vizualizare alarme și evenimente, care pot fi trimise pe e-mail automat către administrator;
 - audit modificări de configurare, informații logare, schimbare de parole, căutări, ascultare apeluri etc;
 - înregistrarea și etichetarea apelurilor cu numele și codul operatorului autentificat la o stație înregistrată;
 - abilitatea de a exporta înregistrări unice sau multiple din interfața de vizualizare;
 - solicitare autorizare *Replay*.

5.2. SPECIFICAȚII TEHNICE HARDWARE

5.2.1. ECHIPAMENTE DE INTERFAȚĂ CU OPERATORII DE TELECOMUNICAȚII

Echipamentele vor fi considerate ca un complet (*cpl.*), care include toate componentele hardware, software și accesoriile necesare instalării și punerii în funcțiune a acestora și, după caz, interconectării cu alte echipamente și/sau medii de comunicație. Toate echipamentele furnizate vor fi noi (nu se accepta produse resigilate) Acestea vor realiza interconectarea cu rețelele telefonice publice și linii analogice, vor funcționa în regim de înaltă disponibilitate și vor respecta următoarele cerințe generale:

VOICE GATEWAY VoIP	
CARACTERISTICA TEHNICĂ	PARAMETRI
Porturi / Interfețe	- IP Sip Trunk 30 canale - WAN (1 x 10/100/1000 Base-T Copper) - LAN (2 x 10/100/1000 Base-T)
Standarde și protocoale suportate	- G.711, G.729 - VoIP (RTP/RTCP) IETF RFC 3550, respectiv 3551 - SIP-TCP/UDP, SIP-TLS
Facilități	- Rutare statică și dinamică - SBC

VOICE GATEWAY VoIP	
CARACTERISTICA TEHNICĂ	PARAMETRI
Management	- Prin intermediul unei interfeței integrate Web
Alimentare	220V/50Hz, cu sau fără alimentator extern
Accesorii	Cablu de alimentare 220V/50Hz
Garanție	3 ani

Alte cerințe

- Kit inclus de montare în rack 19” și configurare;
- Manual de utilizare și configurare în format tipărit sau electronic;
- Alimentare 220 VAC / 50 Hz.

5.2.2. SERVER

SERVER	
CARACTERISTICA TEHNICĂ	PARAMETRI
Procesor	2 x 2nd Generation Intel® Xeon®
Memorie	24 DDR4 DIMM slots echipat cu minim 128 GB RAM
Suport hard disk-uri	10 x 2.5” SAS/SATA
Hard disk-uri instalate	4 x 900 GB SAS 6G, 10.000 rpm, hot plug
Controller RAID intern	Memorie cache 512 MB, suport RAID: RAID 0, 1, 10, 5, 50, suport pentru baterie de back-up al datelor, baterie inclusă sau memorie flash
Tip montare	Montabil în rack de 19”, înălțime maximă: 1U Include toate subsamblele necesare montării în rack
Sloturi de expansiune	Minim 1 slot PCI-Express x16, 1 slot PCI-Express x8
Porturi	Minim 3 porturi USB (din care 1 pe partea frontală), 1 port serial integrat, 1 port VGA, 2 porturi Gigabit Ethernet integrate

SERVER	
<i>CARACTERISTICA TEHNICĂ</i>	<i>PARAMETRI</i>
Unitate optică	DVD-ROM integrată în carcasa serverului (nu se acceptă soluții cu drive optic extern)
Sursă de alimentare	În configurație redundantă, hot plug, minim 2, certificate de producător pentru o funcționare optimă a echipamentului la o încărcare maximă, atât pentru configurația ofertată, cât și pentru configurația maxim posibilă.
Ventilatoare	În configurație redundantă, hot plug, minim 2, certificate de producător pentru o funcționare optimă a echipamentului la o încărcare maximă, atât pentru configurația ofertată, cât și pentru configurația maxim posibilă.
Management	Aplicație pentru instalarea și configurarea serverului dezvoltată/certificată de producătorul serverului capabilă de instalare locală și remote în mod neasistat, inclusiv configurare RAID
Certificări de calitate	ISO 9001 pentru producător
Garanție	3 ani de tip NBD ("next business day"). Serviciile de garanție hardware vor fi disponibile în toate zilele lucrătoare (8x5) și vor fi solicitate prin intermediul unui sistem de helpdesk. Diagnosticarea defecțiunii se va face în următoarea zi lucrătoare iar înlocuirea sau repararea componentelor hardware defecte se va face în decurs de maxim 3 zile calendaristice. Echipamentele tip HDD înlocuite (defecte) nu se returnează de către Autoritatea Contractantă.

Sistem de operare oferit de furnizor: Windows Server 2022 Standard (16 cores) x 1 bucata

5.2.3. CASCĂ AUDIO CU MICROFON TIP CALL CENTER

Cască audio cu microfon	
CARACTERISTICA TEHNICĂ	PARAMETRI
Tip	Call Center
Tehnologie	Cu fir
Conector	USB
Frecvența de răspuns audio (Hz)	20 ÷ 20.000
Frecvența de răspuns a microfonului (Hz)	100 ÷ 8.000
Sunet	Stereo
Microfon	Da
Lungime cablu (m)	2
Facilități	- Compatibilitate PC - Butoane control pe fir
Garanție	2 ani

6. INSTALAREA, CUSTOMIZAREA ȘI TESTAREA SISTEMULUI C.C.A.

6.1. ȘEDINTELE DE ANALIZĂ

Pe tot parcursul perioadei de implementare a proiectului se vor organiza ședințe de analiză, atât la cererea Prestatorului cât și a Beneficiarului, pentru definitivarea detaliilor operaționale, precum și a celor de dezvoltare, configurare, customizare, testare etc, în conformitate cu planul de implementare. Acestea vor fi ținute online sau la sediul Beneficiarului în timpul programului de lucru (10.00-14:00).

Întâlnirile se vor finaliza cu un proces verbal de ședință în care se vor menționa toate aspectele discutate, cu sublinierea celor rămase definitive. Procesele verbale de ședință vor fi realizate și semnate de reprezentanții Prestatorului și aprobate de Beneficiar.

Definitivarea detaliilor soluției **OCCS** cuprinde analizele aferente infrastructurii hardware și a componentei software.

6.2.1. Analiza aferentă infrastructurii hardware

- Realizarea schemei logice de conectare a echipamentelor de comunicații și rețea din soluția propusă de ofertant – analiză și design;
- Stabilirea listelor de activități pentru amenajarea Camerei Serverelor și a procedurii de etichetare;
- Planul de configurare a echipamentelor *rack*-abile;
- Planul de testare a soluției hardware oferite.

6.2.2. Analiza aferentă componentei software

- Identificarea și stabilirea informațiilor care vor fi furnizate în relația directă cu cetățeanul (informațiile specializate care se pot furniza și informațiile pe care structurile din cadrul beneficiarului sunt obligate, în baza legislației în vigoare, să le furnizeze cetățenilor);
- Standardizarea fișelor de date – colectarea unor informații consistente privind evenimentul semnalat;
- Analiza activităților de registratură, evidență și control al cazurilor;
- Analiza fluxurilor de lucru ce vor fi implementate de către Furnizor și care definesc procesele de automatizare a colaborării între structurile implicate în derularea procesării documentelor electronice, în vederea urmăririi stadiului de derulare / finalizare a acestora;
- Analiza informațiilor ce necesită integrare cu sistemul ERP existent și furnizarea de soluții în vederea implementării;

- Definirea analizelor și rapoartelor necesare;
- Elaborarea procedurii de *backup/restore* a datelor sensibile;
- Planul de testare a platformei software.

Notă: Enumerarea activităților de la 6.2.1. și 6.2.2. nu constituie o listă completă a acestora, ci doar un exemplu. Prestatorul va prezenta Beneficiarului propuneri de activități ce se vor desfășura pe parcursul ședințelor de analiză, în conformitate cu planul de implementare a soluției.

6.3. PLANUL DE TESTARE

Testarea sistemului presupune verificarea faptului că soluția OCCS ce se va implementa este funcțională în întregime și toate componentele funcționează conform specificațiilor de implementare și se va realiza în interiorul termenului de livrare a sistemului.

Scenariile de testare vor fi întocmite împreună cu reprezentanții desemnați ai Beneficiarului. Testele standard de punere în funcțiune se vor efectua în prezența reprezentanților Beneficiarului și constau în identificarea și verificarea cantitativă și calitativă a componentelor.

Ofertantul trebuie să prezinte scenariile/procedurile de testare per componentă și sistem integrat (inclusiv cele de securitate) și procedura de acceptanță pe care o propune spre folosire în cadrul derulării contractului. Această procedură are statutul de recomandare, Beneficiarul putând solicita modificarea acesteia în cazul în care se dovedește necesar.

Teste preliminare:

- Beneficiarul va realiza, împreună cu reprezentanți ai Ofertantului, teste asupra tuturor componentelor software în conformitate cu instrucțiunile de instalare și folosire. Criteriul de succes îl reprezintă trecerea cu succes a tuturor testelor și verificărilor recomandate de producător.

Teste operaționale:

- Ofertantul câștigător va realiza și parcurge testele pe întreaga soluție OCCS și pe componentele acestuia în conformitate cu planul de testare realizat de Ofertant și agreat de Beneficiar.
- Beneficiarul (asistat de către reprezentanți ai Ofertantului) va parcurge ulterior testele pe întregul sistem și pe componentele acestuia, în conformitate cu planul de testare realizat de Ofertant și

agreat de Beneficiar, până ce rezultatele testelor vor fi conforme cu așteptările Beneficiarului și standardele componentelor sistemului.

• Planul de testare va cuprinde cel puțin următoarele tipuri de teste:

- Testare unitară – se verifică în întregime logica individuală a fiecărei componente, se verifică respectarea cerințelor funcționale evidențiate în documentele de analiza și proiectare. Criteriu de succes – componenta trece toate testele funcționale.

- Testarea sistemului integrat – se verifică faptul că fiecare interfață între componente funcționează corect din punct de vedere al consistenței datelor, al constrângerilor de timp, al validărilor de date și al gestiunii erorilor. Criteriul de succes – toate grupurile de componente testate trec toate testele de interfațare.

- Testarea de stres – se verifică faptul că toate componentele sistemului și sistemul ca un întreg sunt capabile să gestioneze cantitățile necesare de date și să răspundă unui număr mare de utilizatori ai soluției OCCS. Criteriul de succes – sistemul, ca întreg, este capabil să servească 15 utilizatori conectați simultan și să răspundă la cantitatea necesară de date. Se vor defini limitele din punct de vedere al volumului de date, al numărului de utilizatori și al numărului de evenimente după care nivelul de răspuns se deteriorează. În situațiile în care sistemul se blochează, nu trebuie să se piardă date critice.

- Testarea de securitate - împreună cu Beneficiarul se vor defini testele de securitate. Testele se vor face inclusiv pe întregul sistem funcțional.

7. INSTRUIRE

Oferta va include și soluția de instruire/specializare pentru personalul Beneficiarului în vederea asigurării utilizării și administrării sistemului. Activitățile de instruire trebuie să asigure transferul de cunoștințe de la implementator către utilizatorii și administratorii sistemului, astfel:

TRAINING NIVEL AVANSAT (pentru administratori)				
1	Administrare echipament “Voice Gateway”	pers.	3	
2	Administrare soluție software “Multimedia Contact Center”	pers.	3	
3	Administrare soluție de înregistrare a apelurilor “Voice Recording”	pers.	3	
TRAINING UTILIZATORI FRONT OFFICE, BACK OFFICE ȘI				

MANAGEMENT			
1	Utilizarea soluției OCCS. - Front Office	pers.	12

Ofertantul trebuie să descrie modul de instruire, locație, necesar de infrastructură, durata instruirii, perioada, numărul de participanți/serie, numărul de serii, materiale și documentații aferente predării la cheie a sistemului *Omnichannel Contact Center*.

8. GARANȚIA ȘI SUPORTUL TEHNIC

Termenul de garanție și suport tehnic acceptat pentru soluția *Omnichannel Contact Center* oferită este de 2 an de la semnarea acceptanței sistemului, într-un regim de funcționare continuu (24 de ore din 24).

Pe întreaga perioadă de garanție Ofertantul va presta gratuit servicii de suport pentru toate sistemele hardware și software furnizate și va asigura accesul 8/24 ore, 5/7 zile la un sistem de suport helpdesk în baza unui trouble ticket (software, hardware, networking, comunicații voce etc), tratând solicitările Beneficiarului ca maximă prioritate.

Serviciile de mentenanță și support din perioada de garanție vor realiza prevenirea și remedierea defecțiunilor și anomaliilor apărute la echipamentele hardware și produsele software din cadrul soluției de *OCCS*, precum și introducerea unor noi funcționalități.

La terminarea contractului, vor rămâne în proprietatea exclusivă a Beneficiarului toate evidențele, produsele software dezvoltate/customizate și documentația elaborată de către Ofertant pe parcursul prestării serviciilor achiziționate prin acest Caiet de sarcini.

Pentru alte tipuri de defectări, când activitatea se desfășoară normal cu impedimente minore, timpul de remediere a problemei este de maximum 3 zile lucrătoare de la semnalare (disponibilitate în timpul orelor de program).

Remediarea defecțiunilor hardware se va face prin înlocuirea componentelor defecte cu componente noi aflate în bună stare de funcționare și certificate de către prestatorul de echipamente.

În perioada de garanție vor fi furnizate și implementate cele mai recente service pack-uri și/sau firmware aferente tuturor echipamentelor furnizate.

Serviciile de suport hardware se vor efectua de către specialiști certificați pe platformele respective de către producătorul de echipamente.

Remediarea defecțiunilor software se va face prin acțiuni de aplicare de corecții software, de reconfigurare sau alte acțiuni menite să restabilească funcționalitatea soluției.

Suportul software va acoperi și solicitări legate de modul de utilizare, de configurare sau de dezvoltare al soluției, precum și pentru toate problemele apărute în cadrul OCCS

Serviciile de suport software vor fi furnizate de către specialiști cu pregătire și experiență pe produsele respective. În cazul unor probleme de dificultate ridicată, suportul trebuie să asigure și escaladarea problemei la producător, pentru o diagnosticare și remediere a problemei rapidă și eficientă.

Ofertantul va aplica gratuit, pe toată durata proiectului, toate *patch*-urile care duc la fixarea unor probleme sau adăugarea unor facilități de care utilizatorul are nevoie.

Aceasta operație se face de comun acord cu Beneficiarul, fără a afecta stabilitatea/funcționalitatea sistemului.

În cazul în care un produs nu mai are suport oferit de către producător, prestatorul are obligația de a furniza/instala/configura/școlariza gratuit o soluție cel puțin similară.

Dacă un echipament prezintă un defect sistematic (3 defecțiuni de același tip) Ofertantul va înlocui, pe cheltuială proprie, echipamentul. Perioada de garanție se majorează cu timpul de nefuncționare al echipamentelor de comunicații în intervalul de reparare al acestora.

Notă: Din motive de securitate, în cazul defectării dispozitivelor de stocare a datelor (hard disk-uri), acestea vor rămâne în posesia Beneficiarului, Ofertantul realizând garanția în aceste condiții.

9. EXPERIENȚĂ SIMILARĂ

Prestatorul va face dovada livrării și implementării a cel puțin 3 sisteme, similare ca complexitate și soluție tehnică, în ultimii 3 ani pentru care se vor aduce referințe directe de la beneficiari. Valoarea cumulată a acestor proiecte trebuie să depășească 90.000 Euro.

Prestatorul va prezenta din partea producătorului un atestat sau autorizare din care să reiasă clar că detine calitatea de vânzător și integrator pentru soluțiile oferite.

10. MODUL DE ÎNTOCMIRE A OFERTEI TEHNICE

Toate specificațiile tehnice din prezentul caiet de sarcini sunt obligatorii și minimale pentru toți ofertanții.

Propunerea tehnică va răspunde punct cu punct cerințelor caietului de sarcini, va prezenta detaliat produsele oferite și modul de îndeplinire a cerințelor, și va asigura, obligatoriu, posibilitatea verificării facile a corespondenței cu specificațiile tehnice.

Propunerea tehnică trebuie întocmită în limba română și va fi însoțită de un format editabil (.odt/ .doc / .docx/ nu se va accepta propunerea tehnică scanată)

Propunerea tehnică va conține:

- prezentarea detaliată a produselor, componentelor, accesoriilor și produselor software ce compun oferta și modul de integrare funcțională a acestora conform cerințelor caietului de sarcini, cu referire clară la specificațiile tehnice ale producătorului, la standardele aplicabile și la politica de licențiere a producătorului pentru produsele software oferite;
- formularul de propunere tehnică, întocmit conform tabelului următor, în care se va răspunde punct cu punct la fiecare dintre cerințele / specificațiile tehnice(*) prevăzute în cadrul caietului de sarcini și în care se face trimitere la documentația tehnică / documentele suport, anexate la ofertă.

Cerință tehnică	Mod de realizare	Documentație tehnică
-----------------	------------------	----------------------

(*) Pentru specificațiile tehnice ale fiecărui produs în parte se va indica pagina din datasheet-ul oficial și link-ul valid al site-ului oficial al producătorului; se atașează extrasele la data ultimei accesări de pe site-urile indicate, relevante pentru demonstrarea conformității cu cerințele din Caietul de sarcini.

11. CERINTE PRIVIND PERSONALUL OFERTANTULUI

Prestatorul are obligatia sa asigure personal calificat pentru executia prezentului contract. Prestatorul va include in oferta doar numele si CV-urile personalului-cheie. Pentru personalul non-cheie nu se solicita CV-urile in faza de achizitie.

Prestatorul va purta intreaga responsabilitate pentru indeplinirea corecta a sarcinilor descrise. In cazul in care, pentru indeplinirea in bune conditii a sarcinilor definite in cadrul contractului si intr-o faza ulterioara a proiectului, Prestatorul va avea nevoie de mai mult personal decat cel specificat in oferta, acesta va raspunde pentru asigurarea necesarului de resurse umane, fara a solicita alte costuri suplimentare. In acest caz, Prestatorul isi va completa echipa cu propriul personal pe cheltuiala proprie.

Personalul care va juca un rol esential in derularea contractului va fi denumiti n continuare personal cheie.

Limba Proiectului este limba română. Prestatorul poate utiliza și experți străini însă trebuie ținut cont de comunicarea și toate documentele emise vor fi în limba română.

Calificarea, cunoștințele, competențele și experiența solicitate pentru experții propuși vor fi demonstrate cu documente relevante din activitatea lor astfel:

- a) „Curriculum Vitae” semnat de către expertul propus.
- b) copii lizibile ale diplomelor obținute care demonstrează calificările
- c) pentru experiența profesională se vor prezenta: documente relevante/ recomandări emise de Beneficiar/ Angajator pentru contractele care demonstrează îndeplinirea cerințelor cu specificarea perioadei în care persoana propusă a desfășurat activitățile menționate

Echipa de experți va cuprinde, dar nu se va limita neapărat la următorul personal cheie

- o Manager de Proiect
- o Inginer tehnic
- o Inginer de sistem

12. CRITERII DE ATRIBUIRE

Atribuirea proiectului are la bază cea mai bună ofertă din punct de vedere tehnico-economică. Punctajul este:

12.1 - 40 puncte ofertă tehnică

12.2- 60 puncte ofertă financiară

12.1 Oferta Tehnică:

12.1.1-Garanție echipamente/software 2 ani: 5 puncte

12.1.2-Integrare nativă cu aplicații ASR și TTS on-premises: 15 puncte

12.1.3-Experiența similară: minim 3 proiecte similare la companii de utilități publice:10 puncte

12.1.4- pentru valoarea cea mai mică a contractului de mentenanță-10 puncte

12.2 Oferta Financiară:

- pentru cel mai mic preț-60 puncte

Contractul de mentenanță se va încheia după perioada de garanție (minim -24 luni) și valoarea acestuia nefiind cuprinsă în valoarea acestei achiziții.

Furnizorul va menționa distinct valoarea contractului de mentenanță pe o perioadă de 24 luni.

Director Directie Comercială
Ec. Ovidiu MUREȘAN



Consilier tehnic
ing.ec. Ramona CUC



Sef Compartiment Comunicare, Clienti,avize
ing. Alin SAS



Sef Compartiment FACTURARE
ec. Rares MICLE



Compartiment Informatica

Sef Comp. ing . Georgeta LAR



ing. Dorin DAN



inf. Alin DOBAI



