

2023_CP_017 Produse și servicii în cadrul proiectului "Dezvoltarea serviciilor la distanță (electronice sau telefonice) actuale, prin noi funcționalități și/sau crearea de servicii noi - e- Services ANAF"

I.D.: 83683640

Documente participare:

- 04 Anunt CP_Form_CS_SEAP.pdf

Data publicarii	21.06.23	Coduri CPV	72000000-5
-----------------	----------	------------	------------

Termenul limita pentru depunere: 05.07.23

Descriere: A se vedea caietul de sarcini anexat. Proiectul face parte din obiectivul de investiții referitor la infrastructura hardware-software și de comunicații a sistemului IT al MF/ANAF inclus în Planul Național de Redresare și Reziliență, Reforma 1 - Reforma Agenției Naționale de Administrare Fiscală (ANAF) prin digitalizare, Investiția 1 - Creșterea conformării voluntare a contribuabililor prin dezvoltarea serviciilor digitale, Obiectivul 2 - Dezvoltarea serviciilor la distanță (electronice sau telefonice) actuale, prin noi funcționalități și/sau crearea de servicii noi. 3.1 Obiectivul general la care contribuie furnizarea produselor/prestarea serviciilor Prin furnizarea produselor și prestarea serviciilor solicitate se urmărește: - implementarea sistemului informatic de tip agent conversațional - chatbot și integrarea acestuia cu portalul internet al ANAF și cu serviciul Spațiul Privat Virtual, cu Contact center și cu aplicație de mobil; - implementarea platformei de comunicare audio-video, în vederea îmbunătățirii interacțiunii dintre contribuabili și ANAF, platforma urmând a fi conectată cu portalul internet al ANAF și cu serviciul Spațiul Privat Virtual. Obiectivul general urmărit este acela de a oferi servicii noi contribuabililor care să faciliteze interacțiunea acestora cu ANAF și să eficientizeze resursele alocate de ambele părți. 3.2 Obiectivul specific la care contribuie furnizarea produselor/prestarea serviciilor În cadrul contractului care va fi atribuit se va implementa sistemul de tip agent conversațional - chatbot și integrarea acestuia cu portalul internet al ANAF, cu serviciul Spațiul Privat Virtual, cu soluția Contact center și cu aplicație de mobil, precum și implementarea platformei audio-video și integrarea acesteia cu portalul internet al ANAF și cu serviciul Spațiul Privat Virtual: OS1. Implementarea sistemului de tip agent conversațional - chatbot și integrarea acestuia cu portalul internet al ANAF și cu serviciul Spațiul Privat Virtual, cu soluția Contact center și crearea posibilității de integrare cu o aplicație de mobil. OS2. Implementarea platformei de comunicare audio-video și integrarea acesteia cu portalul internet al ANAF și cu serviciul Spațiul Privat Virtual. OS3. Formarea/instruirea, evaluarea/testarea și certificarea competențelor/ cunoștințelor dobândite pentru administratori și utilizatori interni, din cadrul grupurilor țintă, în ceea ce privește sistemele informatice implementate prin proiect. În cadrul contractului se vor asigura următoarele: a) Furnizare de echipamente necesare sistemelor, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini; b) Furnizarea de licențe software, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini. Achizitorul va putea beneficia de acestea imediat după finalizarea serviciilor de instalare și configurare preliminară; c) Prestarea de servicii IT, constând în totalitatea serviciilor pentru implementarea sistemelor, configurarea și customizarea acestora, instruirea personalului, precum și pentru garanție și suport, în conformitate cu cerințele din caietul de sarcini.
