

---

## **Valoare estimata - acord-cadru prestare servicii de centre de apel**

I.D.: 17128121

---

Data publicarii	17.01.17	Coduri CPV	79512000
-----------------	----------	------------	----------

---

Termenul limita pentru depunere: 20.01.17

---

Descriere: Ministerul Afacerilor Externe intentioneaza sa achizitioneze servicii de centre de apel, (call centre), cod CPV 79512000-6, prin atribuirea unui acord-cadru cu o durata de valabilitate de patru ani, incheiat cu un singur operator economic. Promitentul-prestator va presta serviciile de centre de apel printr-o echipa formata din 30 de agenti (28 operatori si 2 supervizori) disponibili pe toata perioada de derulare a acordului-cadru, organizati in ture de lucru si distribuiti conform gradului de incarcare zilnic prognozat. Componenta numerica a turelor de lucru va fi stabilita in functie de necesitatile achizitorului. Serviciile vor fi prestate 24 de ore/zi, 7 zile/saptamana, 365 zile/an, inclusiv in zilele de sarbatori legale. Contractele subsecvente vor fi incheiate anual, cel mai mare contract subsecvent avand durata de 365 de zile.

---