
SERVICII DE IMBUNATATIREA CAPABILITATII DE PRELUARE APELURI

I.D.: 89885995

Data publicarii	23.11.23	Coduri CPV	64210000-1
-----------------	----------	------------	------------

Pretul estimativ: 43.200,00 RON - 43.200,00 RON

Descriere: Se achzitioneaza o solutie tip call center necesara pentru imbunatatirea capabilitatii de preluare a apelurilor/sesizarilor telefonice • Solutia ofera posibilitatea imediata de a prelua si initia apeluri pentru un numar minim de posturi de 4 dispeceri si un supervizor dar nu se va limita la acest numar. • Solutia virtualizata va fi hostata in centru de date redundant de tip minim tier 3, se vor asigura servicii de tip High Availabilty (HA) si Disaster Recovery (DR). • SLA minim 99.9% • Platforma cloud va conecta cele doua sedii ale autoritatii contractante prin conexiuni securizate de tip VPN MPLS layer 3. • Dispecerii vor putea prelua si initia apeluri atat de pe aplicatii de tip softphone instalate pe laptop sau terminale mobile de tip smartphone cat si de pe terminale fizice • Accesul in reseaua PSTN se va realiza printr-un trunchi SIP de minim 10 canale • Se va implementa un sistem de tip IVR • Platforma se va administra si configura dintr-o interfata accesibila securizat web bases pe diferite niveluri de permisiuni. Platforma va fi protejata de atacurile de tip brute-force.
