

## Achizitie de servicii: platformă telefonică de tip call center

I.D.: 46681631

Data publicarii	27.05.20	Coduri CPV	79511000-9
-----------------	----------	------------	------------

Pretul estimativ: 127.300,00 RON - 127.300,00 RON

Descriere: Achiziție directă de servicii: platformă telefonică de tip call center, pentru implement. activit. A2/subactivit. A2.1., în cadrul proiectului „Sprijin pentru persoanele vulnerabile în contextul epidemiei COVID-19”, ctr. finanțare POCU/818/4/4/137872. Platforma telefonică de tip call center include serviciile necesare unui call center telefonic, respectiv o interfață telefonică cu grupul țintă, o linie de suport dedicată 24h/24h. care include asigurarea următoarelor: - 1- 2 numere de intrare; 8 numere interioare pentru 8 stații de lucru; un singur punct de contact de unde se distribuie către cele 8 stații; posibilitatea de a prelua 15 apeluri simultane; spațiu alocat pentru înregistrări: 100 ore; funcția coada de așteptare; funcția redirectionare apeluri; costul apelurilor de ieșire va fi suportat de către prestator, iar apelurile către numerele alocate în centrală vor fi suportate de către apelant; apeluri de ieșire nelimitate pe toată durata contractului; furnizare 8 căști cu microfon, wireless, precum și orice alte echipamente de tip hardware și/sau software (fără PC), necesare pentru buna funcționare a platformei; înregistrări tip IVR,;punere în funcțiune, instruire personal. și serv. de mentenanță până la 21.11.2020 Specificațiile tehnice se regăsesc în doc. atașat. Platforma telefonică va fi pusă în funcțiune la sediul proiectului din Baia Mare. Punerea în funcțiune și instruirea personalului se va efectua până la data de 12.06.2020.