

## **“Soluție Contact Center și accesorii, inclusiv serviciile de instalare, configurare, integrare, punere în funcțiune și instruire, garanție și suport tehnic”.**

I.D.: 43069900

Documente participare:

- Anunt consultarea pietei - Contact Center.pdf

---

Data publicarii	26.02.20	Coduri CPV	72240000-9 79311300-0
-----------------	----------	------------	-----------------------

---

Termenul limita pentru depunere: 04.03.20

---

Descriere: Achiziția produselor detaliate prin Caietul de sarcini (anexat) are în vedere asigurarea infrastructurii hardware și software a Contact Center-ului ANAF pentru a se putea asigura atât suportul legislativ fiscal, precum și cel tehnic în vederea furnizării de informații pertinente, actualizate, tuturor categoriilor de contribuabili. Atingerea acestui obiectiv va permite creșterea performanțelor și disponibilității în a oferi toată gama de informații financiar-fiscale, în vederea îndeplinirii cerințelor organizației în materie de servicii oferite atât personalului intern cât și contribuabililor. Agenția Națională de Administrare Fiscală, prin Direcția Generală de Asistență pentru Contribuabili, este utilizatorul principal al funcționalităților de Contact Center în ceea ce privește sectorul de suport și informații fiscal-financiare, și într-o măsură mai restrânsă Serviciul HELP Desk din cadrul Centrului Național de Informații Financiare. Datorită modificărilor legislative din domeniul fiscal din ultima perioadă, activitatea Contact Center-ului a crescut foarte mult depășind semnificativ capacitatea actuală de prelucrare a apelurilor, numărul existent de 20 licențe pentru agenți de Contact Center devenind insuficient. Traficul mare de apeluri a fost confirmat atât de rapoartele din Contact Center cât și de verificările din centrala telefonică. Obiectivul general la care contribuie furnizarea produselor □ Asigurarea suportului legislativ fiscal și tehnic în vederea furnizării de informații pertinente, actualizate, tuturor categoriilor de contribuabili. Obiectivul specific la care contribuie furnizarea produselor □ Creșterea performanțelor și disponibilității serviciilor oferite atât personalului intern cât și contribuabililor, în vederea îndeplinirii cerințelor organizației. □ Creșterea capacitații Contact Center ANAF în vederea asigurării suportului către contribuabili. Autoritatea contractantă dorește achiziționarea unei soluții Contact Center, de tip "sistem-la-cheie" cu capacitățile și capabilitățile descrise în caietul de sarcini, inclusiv serviciile aferente de instalare, configurare și punere în funcțiune în rețeaua de date existent, precum și asigurarea instruirii, garanției și suportului tehnic pe perioada de garanție. Valoarea estimată de către autoritatea contractantă este de 1.350.000,00 lei fără TVA, respectiv 1.606.500,00 lei cu TVA

---